New Nouveau Brunswick

Department of Social Development

Annual Report 2013-2014

New Nouveau Brunswick

Department of Social Development

Annual Report 2013-2014

Department of Social Development
Annual Report 2013-2014

Published by:
Department of Social Development
Province of New Brunswick
PO 6000, Fredericton NB E3B 5H1 CANADA

Printed in New Brunswick

ISBN 978-1-4605-0613-4 (bilingual print edition)
ISBN 978-1-4605-0614-1 (PDF: English version)
ISSN 1921-7056 (bilingual print edition)
ISSN 2368-5700 (PDF: English version)

10021

Honourable Jocelyne Roy Vienneau
Lieutenant-Governor of New Brunswick

May it please your Honour:

It is my privilege to submit the Annual Report of the Department of Social Development, Province of New Brunswick, for the fiscal year April 1, 2013 to March 31, 2014.

Respectfully submitted,

Honourable Cathy Rogers
Minister

Honourable Cathy Rogers
Minister of the Department of Social Development

Dear Madam:

I am pleased to be able to present the Annual Report describing operations of the Department of Social Development for the fiscal year 2013-2014.

Respectfully submitted,

Edith Doucet
Deputy Minister

Table of Contents

Minister's Message 1

Deputy Minister's Message 2

Highlights 3

Strategic Priorities 5

Strategy Management 5

The Perspectives of the Strategy Map 5

Departmental Strategy Map 5

Performance Measures 7

Overview of Departmental Operations 13

Program Design and Quality Management Division 14

Program Delivery Division 15

Corporate Services Division 15

Communications Branch 17

Performance Excellence Process Unit 17

Financial Information 18

Summary of Staffing Activity 20

Summary of Legislation and Legislative Activity 21

Summary of Official Languages 22

Summary of Recommendations from the Office of the Auditor General 24

Minister's Message

It is with pleasure that I present the 2013-14 annual report for the Department of Social Development, complete with a new look and layout.

Providing quality programs and services to New Brunswickers while ensuring they are sustainable was the number one priority of the department last year. This is possible due to the hard work and dedication of our valued employees, who rise up to deal with daily challenges by taking on special projects and initiatives solely to help others.

In 2013-14, Social Development undertook a number of initiatives that make a difference in the lives of seniors, low-income individuals, children and persons with disabilities.

A major milestone for the department this past year was the introduction of a broad number of policy reforms to social assistance. The changes are part of the ongoing work to reduce poverty in New Brunswick and are expected to have a positive impact on our clients.

In the area of caring for seniors, the department continued to build, replace, expand, renovate and repair nursing homes.

Another outstanding accomplishment in 2013-14 for the department was the modernization of the program that supports children with disabilities and their families. The Family Supports for Children with Disabilities Program, formerly known as the Community Based Services for Children with Special Needs Program, provides social work support and financial resources to assist families in meeting the special developmental needs of their children.

These are just a few highlights of the many activities and tremendous work that was undertaken this year by the Department of Social Development while staying on budget.

More work lies ahead in the areas that matter most to New Brunswickers.

I look forward to further achievements being accomplished in the coming year.

Cathy Rogers
Minister

Deputy Minister's Message

Over the past year, many important initiatives were undertaken in support of the department's mission of greater independence, an improved quality of life and protection for those in need.

At the Department of Social Development, we have faced increased demand for programs and services under a challenging economic and fiscal environment. We have been hard at work to change the way we do business and ensure we can respond to increasing demands, ensure services are sustainable, reduce internal costs and build internal capacity. I am pleased to report on a year of progress and accomplishments in 2013-2014.

This year, our annual report has taken on a new format. We have made changes to give readers a clear picture of how we are doing and what our plans are for providing aid to those who need assistance the most.

The report now focuses on performance reporting, which provides the structure for the department to measure progress on meeting its goals and align with the strategic themes of the province.

Our department, through a formal management system and Lean Six Sigma, has challenged itself to adopt the philosophy of ongoing improvement to deliver services to the public in a more efficient and effective manner.

During 2013-2014, we met target expectations in service improvement activities such as the number of social assistance clients referred to the Department of Post-Secondary Education, Training and Labour and the implementation of a centralized intake process.

The work of the past year has helped to firmly establish a foundation of performance excellence at Social Development and has begun to build the momentum necessary to grow our culture of continuous improvement.

Our team has done exceptionally well in achieving this year's objectives and we look forward to continuing to see this kind of dedication and commitment as we prepare for the year ahead.

Edith Doucet
Deputy Minister

Highlights

The department developed and implemented a strategic plan focusing on three themes: Enhanced Quality of Life, Living within our Means, and Organizational Readiness.

*

The department, in consultation with Department of Healthy and Inclusive Communities and Department of Health, developed a three year Home First strategy, a new model of aging care that integrates services and sectors to deliver a comprehensive continuum of home and community-based care. The primary objective is to help seniors age well in their homes and communities, while achieving better client outcomes and reducing demand for health and long-term care services by avoiding unnecessary hospital admission and residential placement. Social Development is the lead department for Home First.

*

A significant redesign of the Community Based Services for Children with Special Needs Program was completed. The new program, Family Supports for Children with Disabilities, was designed as a result of feedback the department received through public consultation with individuals and stakeholders. The Program provides social work support and financial resources to assist families in meeting the special developmental needs of their children. The modernization will help better support families in accessing the programs and services they need to raise children with disabilities and will provide a family centered strength-based approach to serving children with disabilities and their families.

*

Social Development worked on improvements to its Child in Care program following release of the report *A Long Road Home: An account of the first ever New Brunswick Youth in Care Hearings*. The report was the result of the Youth in Care Hearings in which former youth-in-care presented information on their experiences in care and provided input on enhancements that could be made to the program.

*

In support of the 2011-2016 Nursing Home Renovation and Replacement Plan, during the 2013-2014 fiscal year, two new nursing homes were opened, a renovation was completed adding 30 beds, two nursing homes were under construction, four began construction and eight are in the design phase.

*

As part of the commitment to reducing poverty in New Brunswick, Social Development accomplished the most extensive changes to social assistance policies since the 1990's. These improvements are expected to be more positive and supportive for individuals in need of income support. Highlights from this reform include:

- A seven per cent increase to social assistance rates and improvement to the rate schedule resulting in enhanced social assistance payments to many clients.
- Adjustments to the wage exemption policy to allow social assistance recipients to retain 30 per cent more of their earnings without affecting their benefits.
- Amendments to shelter deductions for persons with disabilities living in the parental home resulting in the retention of more of their social assistance benefits.
- Expansion of the household income policy; including a new designated needs criteria which supports cost effective living arrangements for clients with multiple, long-term employment barriers.
- A 20 per cent increase to the income supplement for families with children who are experiencing high shelter costs.
- A further increase of five per cent to the Disability Supplement.

The department implemented a new centralized service delivery model for reporting abuse and neglect involving children and adults.

*

The department found savings of $768,568 by facilitating four Lean Six Sigma projects and multiple Waste Walk exercises. As part of the Lean Six Sigma projects, standardization was implemented in the different programs.

Strategic Priorities

Strategy Management

The Government of New Brunswick (GNB) has implemented a formal management system built on leading business practices to develop, communicate and review strategy. This process provides the public service with a proven methodology in both public and private sectors to execute strategy.

The formal management system starts with a strategic vision. The government expresses its vision through the themes for a stronger economy and an enhanced quality of life while living within our means. This strategic vision is articulated through the strategy map, which is a tool to provide focus and overall direction for improvement.

The Perspectives of the Strategy Map

The strategy map focuses on what's important to citizens: stimulating job creation and getting more people working; access to necessary programs and services; and providing value for their tax dollars.

The financial perspective addresses the financial requirements needed to sustainably support the commitment to citizens, stretching across all three themes of the vision. The financial perspective focuses on supporting the private sector to stimulate growth, ensuring the government lives within its means by achieving a sustainable budget, and funding priority programs to contribute to an enhanced quality of life.

The internal processes are government's direct role in achieving the vision. They are the strategic improvements government needs to successfully implement to achieve the vision. Each department sets its own goals and priorities within the strategic themes to match its programs and specialized needs.

The enablers ensure that GNB is ready to execute the strategy through internal processes. Leaders and employees need to develop and demonstrate behaviours that engage others to ensure the success of strategic projects. Leaders need the right information at the right time to make strategic decisions, and the culture must align and recognize those who contribute to achievement of the strategy.

Departmental Strategy Map

The Department of Social Development's (SD) Strategy Map on the following page is a blueprint for describing, measuring and aligning the department's focus. The map conveys the department's targets to achieving a stronger economy for New Brunswick, an enhanced quality of life for its residents, while living within our financial means.

Social Development's mission statement to provide **"Greater independence, an improved quality of life and protection for those in need"** describes the role our department plays in carrying out public services to our citizens.

Enhanced Quality of Life:

- More people working
- Effectively deliver services for those in need of protection
- Improve workforce readiness
- Provide the right service at the right time at the right cost
- Deliver innovative programs and services

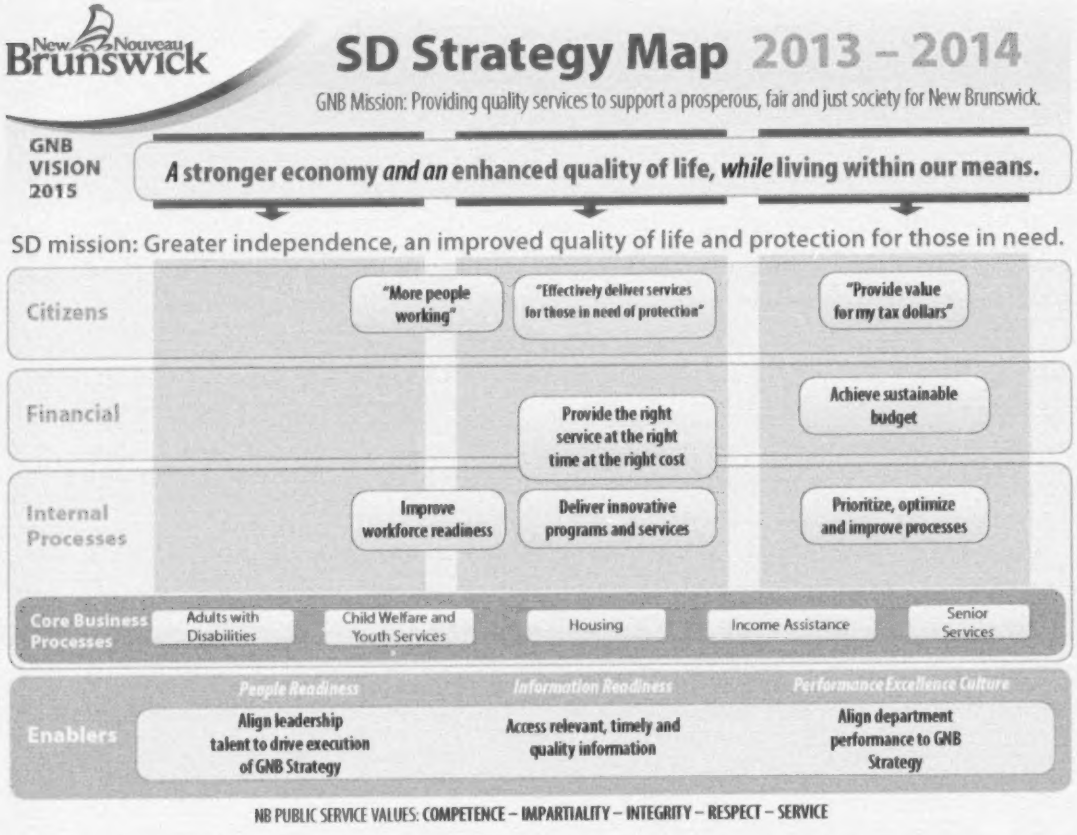
Living Within Our Means:

- Provide value for my tax dollars
- Achieve sustainable budget
- Prioritize, optimize and improve processes

Enablers:

- Align leadership talent to drive execution of GNB Strategy
- Access relevant, timely and quality information
- Align department performance to GNB Strategy

Underpinning the Strategy Map are the New Brunswick Public Service Values. These represent the values demonstrated in our workplace each and every day. They are crucial in positively impacting the future of our department and the people that we serve.


New Nouveau Brunswick
SD Strategy Map 2013 – 2014
GNB Mission: Providing quality services to support a prosperous, fair and just society for New Brunswick.
GNB VISION 2015
A stronger economy and an enhanced quality of life, while living within our means.
SD mission: Greater independence, an improved quality of life and protection for those in need.
Citizens
"More people working"
"Effectively deliver services for those in need of protection"
"Provide value for my tax dollars"
Financial
Provide the right service at the right time at the right cost
Achieve sustainable budget
Internal Processes
Improve workforce readiness
Deliver innovative programs and services
Prioritize, optimize and improve processes
Core Business Processes
Adults with Disabilities
Child Welfare and Youth Services
Housing
Income Assistance
Senior Services
People Readiness
Information Readiness
Performance Excellence Culture
Enablers
Align leadership talent to drive execution of GNB Strategy
Access relevant, timely and quality information
Align department performance to GNB Strategy
NB PUBLIC SERVICE VALUES: COMPETENCE – IMPARTIALITY – INTEGRITY – RESPECT – SERVICE

Performance Measures

Based on the strategy map, a framework that translates the organization's strategy into a set of objectives and performance measures is developed. This allows the department to measure progress in meeting objectives. The performance measures do not reflect all of the day-to-day operations of the department, but rather the strategic areas where it needs to focus improvement efforts. The following table summarizes the performance measures for the Department of Social Development for 2013-2014.

Strategic Theme: Enhanced Quality of Life	Measures
More People Working	Median exempted wage of cases reporting a wage while receiving social assistance
Improve Workforce Readiness	Number of social assistance clients referred to the Department of Post-Secondary Education, Training and Labour
Effectively deliver services for those in need of protection	Percentage of discretionary overrides (see page 10 for definition) in child protection intake assessments
Provide the right service at the right time at the right cost	Number of cases leaving social assistance (net reduction)
Strategic Theme: Living Within Our Means	**Measures**
Achieve sustainable budget	Ratio of actual to budgeted expenditures

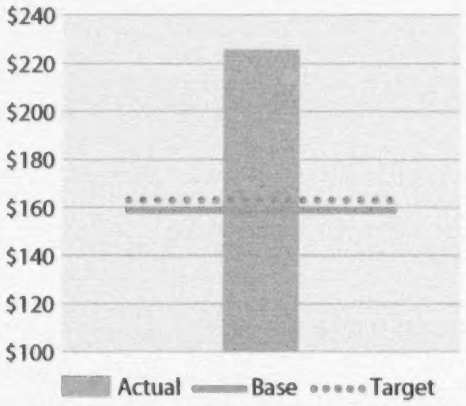
Enhanced Quality of Life: More People Working

Measure
Median exempted wage of cases reporting a wage while receiving social assistance.

Description of measure
The median exempted wage for social assistance cases is calculated based on estimated earnings.

Overall performance
Due to changes in the Wage Exemption Policy for social assistance clients, introduced in October 2013, the measure exceeded its fiscal year target.

Baseline: $158.90
Target: $163.00
Actual: $225.87



Why do we measure this?
Clients receiving social assistance benefits want to work and be self-sufficient. Social Development has programs in place to help in their transition to the workplace. This measure represents our success in increasing the median wage reported when clients are working.

The median exempted wage is calculated as a measurement of the effectiveness of clients in gaining employment to supplement social assistance benefits to transition into the workforce. A higher median exempted wage shows clients are gaining more work experience and preparing to transition into the workforce and exit social assistance.

What projects were undertaken in the reporting year to achieve the outcome?
In October 2013, changes to the wage exemption policy allowed clients to keep 30 cents of every dollar earned past the previous wage exempt threshold. This policy change encouraged more clients to engage in the workforce and/or increase their income.

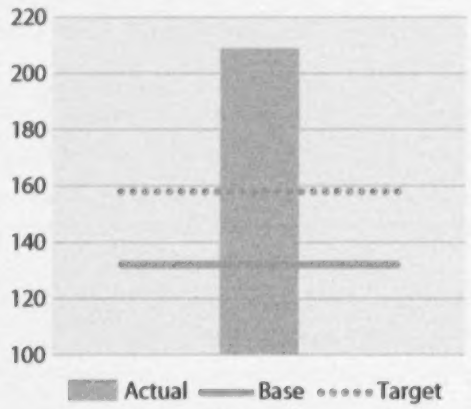
Enhanced Quality of Life: Improve Workforce Readiness

Measure
Number of social assistance clients referred to the Department of Post-Secondary Education, Training and Labour.

Description of measure
This is the monthly number of social assistance clients referred to the Department of Post-Secondary Education, Training and Labour for education or work training programs.

Overall performance
This measure exceeded the fiscal year target.

Baseline: 132 cases per month
Target: 158 cases per month
Actual: 209 cases per month



Why do we measure this?
Improving workforce readiness of our clients is done through case planning and providing the right services at the right time. Measuring the number of case referrals to the Department of Post-Secondary Education, Training and Labour provides an indicator of the number of clients that are currently training to enter the workforce, or are upgrading their workforce skills to support their exit from the Social Assistance program.

What projects were undertaken in the reporting year to achieve the outcome?
Throughout the 2013-2014 fiscal year, enhancements were made to the Career Development Opportunities service delivery model.

In total, 2,651 referrals were made over the 2013-2014 fiscal year, an increase of 1,064 from the 2012-2013 fiscal year.

The Departments of Social Development and Post-Secondary Education, Training and Labour continue to work together to provide training and employment programs for clients in need.

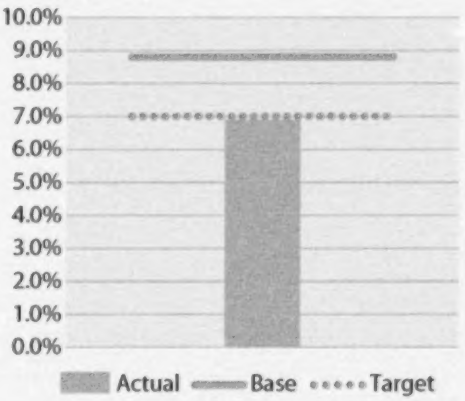
Enhanced Quality of Life:
Effectively deliver service for those in need of protection

Measure
Percentage of discretionary overrides in child protection intake assessments.

Description of measure
This measure focuses on the effectiveness of the decision-making process for child protection. This is a ratio of discretionary overrides to total referrals.

Overall performance
The Department of Social Development experienced success in the implementation of Centralized Intake.

Baseline: 8.8%
Target: 7.0%
Actual: 6.9%



Why do we measure this?
Discretionary overrides represent social workers using their clinical expertise to effectively assess client's needs. Overrides are created when social worker supervisors wish to provide a different decision than the assessment tool is indicating. This measure also assesses the impact of the implementation of Centralized Intake, which was intended to create a consistent approach with an effective balance between clinical judgment and an evidence-based assessment tool.

What projects were undertaken in the reporting year to achieve the outcome?
The department implemented Centralized Intake to improve consistency and level of service for the protection of those in need.

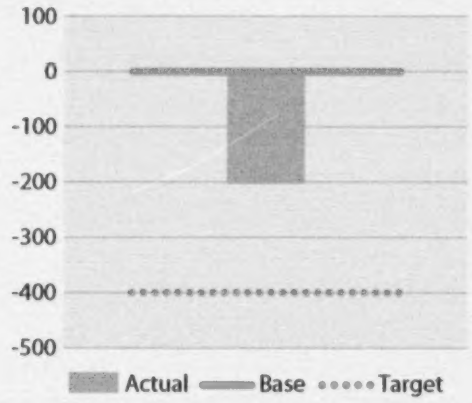
Enhanced Quality of Life:
Provide the right service at the right time at the right cost

Measure
Number of cases leaving social assistance (net reduction).

Description of measure
This represents the net difference in the social assistance caseload, compared to March of the previous fiscal year.

Overall performance
Despite successfully reducing the social assistance caseload, the target was not realized in 2013-2014.

Baseline: 0
Target: -400
Actual: -203



Why do we measure this?
The net reduction in the social assistance caseload represents the department's work in successfully closing social assistance cases. Through case planning and targeted services, the department works with clients who are able to enter the workforce and transition them to self-reliance.

What projects were undertaken in the reporting year to achieve the outcome?
A number of factors contributed to the success in reducing the caseload over the 2013-2014 fiscal year, most notably, Social Assistance Reform, which introduced a number of policy changes, as well as Social Development's partnership with the Department of Post-Secondary Education, Training and Labour through employment and training programs. Although the caseload was successfully reduced, the department was unable to reach the target due to the economic conditions. Changes to the wage exemption policy through Social Assistance Reform also increased the duration for clients' transition to the workforce to ensure a more permanent movement to the workforce.

Living Within Our Means: Achieve sustainable budget

Measure
Ratio of actual to budgeted expenditures.

Description of measure
The ratio measures whether the department is over or under budget. The ratio will exceed 100% when spending is over-budget and be less than 100% when spending is under-budget.

Overall performance
The department's total budget was $1,069,000,000. After completion of several initiatives, along with close monitoring of expenditures, the department was $6,300,000 under budget.

Baseline: 98.9%
Target: 100%
Actual: 99.2%

Why do we measure this?
This indicator measures the ability of the department to manage its overall expense as compared to budget. The provincial government must ensure that expenses are managed in accordance with the budget and be prepared to take corrective action if expenses are projected to be over-budget during the year.

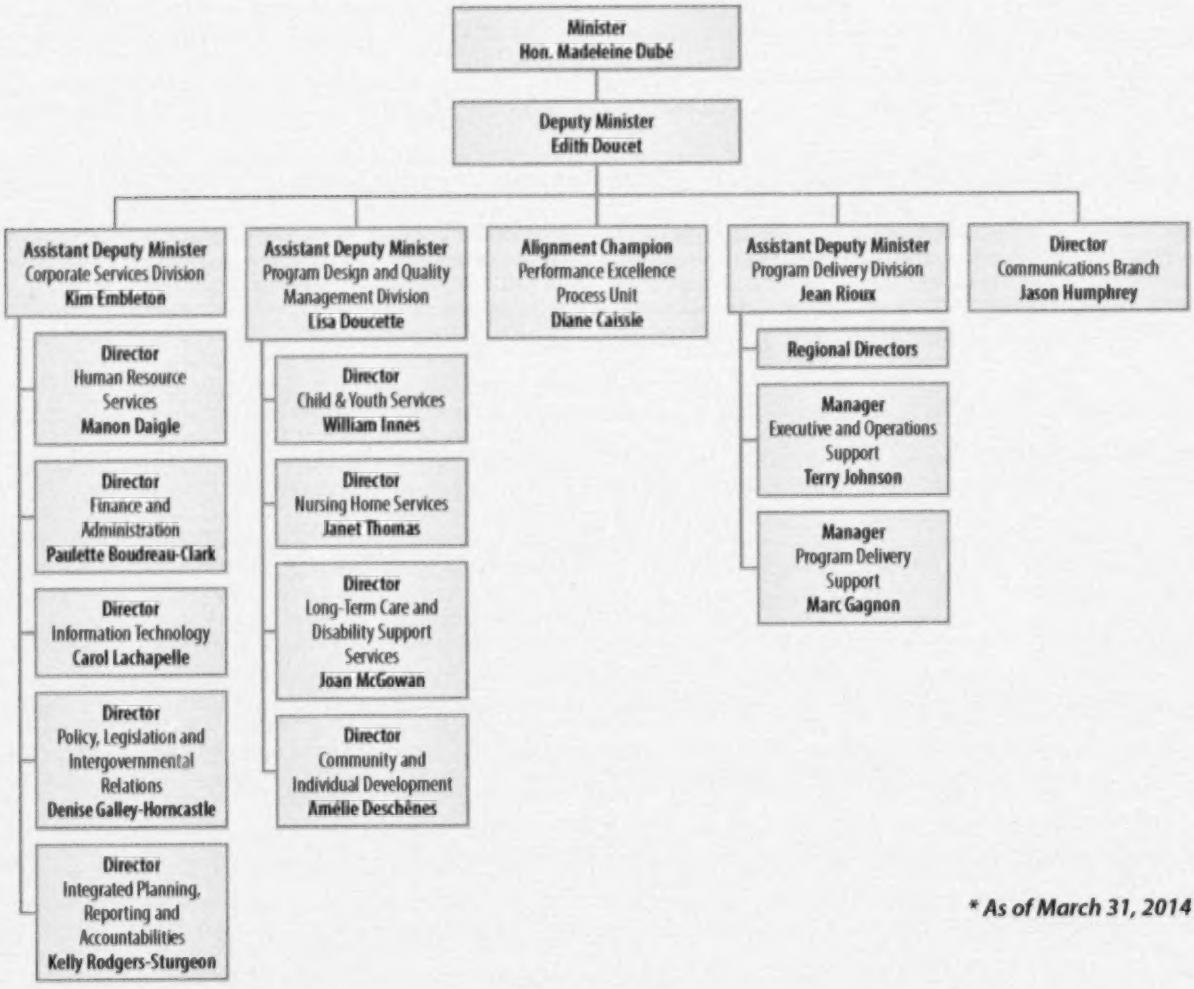
What projects were undertaken in the reporting year to achieve the outcome?
In order to achieve this target, the Department of Social Development completed a number of initiatives including Waste Walk and Lean Six Sigma projects. Savings of $768,568 were achieved with Lean Six Sigma projects, along with standardization of processes in various program areas.

Overview of Departmental Operations

The Department of Social Development strives to offer programs and services targeted to provide greater independence, an improved quality of life, and protection to New Brunswick citizens in need.

In pursuing its mission, the department employed 1,530 people on a casual, full time or contractual basis as of March 31, 2014.

The department is comprised of three divisions, as seen on the following organizational chart, one branch and one unit that integrate in a team-based approach to support the department's four core business areas of Community and Individual Development, Child and Youth Services, Long-Term Care and Disability Support Services and Nursing Home Services.



** As of March 31, 2014*

Program Design and Quality Management Division

The **Program Design and Quality Management Division** is responsible for the planning, design and monitoring of Social Development programs. This includes the interpretation of program guidelines, procedures, policies, standards, regulations and provincial legislation. The division has focused its efforts on changing the way it delivers services without compromising quality and sustainability as a result of province wide increasing demands for programs and services and an increasing provincial budget deficit.

The division is divided into four branches: Child and Youth Services, Community and Individual Development, Long-Term Care and Disability Support Services and Nursing Home Services.

The ***Child and Youth Services*** branch is responsible for the planning, design and monitoring of departmental child welfare and youth programs and services. The branch is also responsible for the ongoing development and monitoring of the Competency Based Child Welfare Training System as well as the delivery of training to child welfare social workers, social workers' supervisors, including First Nations staff, program delivery managers and provincial consultants throughout the province. This branch includes: Family Supports for Children with Disabilities (formerly known as Community Based Services for Children with Special Needs), the Adoption Program, Access and Assessment, Children's Residential Services, Child Protection, Child in Care, Family Enhancement Services and Birth Parent Services.

The ***Community and Individual Development*** branch is responsible for the planning, design and monitoring of programs and services intended to support individuals and families and to achieve and maintain self-reliance. This branch includes: Transitional Assistance Program, Case Management Services for Social Assistance Clients, Career Development Options for Social Assistance Clients, Extended Benefits Program, Special Needs Benefits, Family Support Orders Services, Youth Services, Youth Policy, Homelessness, Transition House, Public Housing Program, Rural and Native Housing Program, Rural and Native Homeowner Program, Non-profit Social Housing Program, Portable Rent Supplement Program, Rent Supplement Program, Affordable Rental Housing Program, Community Partnership Initiatives, Rental and Rooming House Program, Rental Conversion Program, Shelter Enhancement Program, Homeownership Assistance / Home Completion Program, Community Involvement Program, Home Orientation and Management Program, Federal / Provincial Repair Program and Emergency Repair Program.

The ***Long-Term Care and Disability Support Services*** branch is responsible for the planning, design and monitoring of departmental programs and services provided to adults with disabilities. This branch includes: Long-term Care Services, Home Support Services, Adult Residential Services, Day Activities for Adults and Adult Protection.

The ***Nursing Home Services*** branch is responsible for: the planning, designing and monitoring of departmental services provided to the nursing home sector. This is aimed at improving nursing home residents' quality of life, helping safeguard their dignity and ensuring that appropriate, quality residential

Highlights:

- The Community and Individual Development branch led joint efforts to improve employability skills development for social assistance recipients. This resulted in an increase of 1,064 clients (67 per cent increase from 2012-13) being referred for employment and training services through the Department of Post-Secondary Education Training and Labour.
- The Community and Individual Development branch facilitated adjustments to housing programs that produced the following:
  - A newly established program entitled Portable Rent Supplement for Persons with Disabilities resulting in 31 new provincial housing subsidies for individuals with a disability.
  - An increase of 170 affordable rental units across New Brunswick through the Affordable Rental Housing program.
- The Long-Term Care and Disability Support branch, under the 2011-2016 Nursing Home Renovation and Replacement Plan, assisted in creating and allocating 704 new specialized care beds for clients with Alzheimer's disease or dementia.
- The Nursing Home Services branch collaborated with the sector to improve management of WorksafeNB claims, reducing the nursing home industry rate from $5.46/$100 to $4.60/$100 of insurable earnings.

services are provided as efficiently as possible within available resources. This includes the provision of funding and advisory support for nursing home operations, financial and advisory support for facilities management and management of nursing home renovation and replacement projects.

Program Delivery Division

The **Program Delivery Division** is comprised of eight regional offices and two units. The division is responsible for program delivery, including those programs delivered directly by the department's central office. All program funding and staff involved in program delivery are located in this division.

Highlights:

- The division worked in collaboration with the Emergency Measures Organization and the Red Cross in response to emergency situations during the past year including the:
  - Perth-Andover Forest Fire (May 2013);
  - ice storm affecting Saint John region (December 2013);
  - train derailment in Plaster Rock (January 2014); and
  - ice storm affecting Shediac/Richibucto area (March 2014).
- The Executive and Operations Support unit undertook the Efficiencies at Screening project to improve overall screening services, standardization of processes and reduction in wait times for applicants.
- The Program Delivery Support unit implemented a new centralized service delivery model for reporting abuse and neglect involving children and adults.

The ***eight regional offices*** are responsible for the delivery of provincial programs to support the department's four core business areas (Community and Individual Development, Child and Youth Services, Long-Term Care and Disability Support Services and Nursing Home Services) and the services provided by Program Delivery Support.

The ***Executive and Operations Support*** unit is responsible for the provision of day-to-day support to the eight regional offices and central office staff on operational issues. Programs delivered by the unit are the Medical Advisory Board and Emergency Social Services. The unit is also responsible for executive correspondence.

The ***Program Delivery Support*** unit is responsible for services to vulnerable children, youth, adults and seniors. These programs and services are delivered by the department's central office through a provincial single entry service delivery model and include: Centralized Intake for Child and Adult Protection referrals, After Hours Emergency Social Services, Family Group Conference, Immediate Response Conference, Child Protection Mediation Services, Post-Adoption Disclosure Services and Centralized Prior Record Checks.

Corporate Services Division

The **Corporate Services Division** provides a range of key supports and direct services to the department's approximately 1,530 employees. The division works in partnership with other divisions of the department to assist in the success of the organization's finances, staffing, information management and technology, research, evaluating, planning, as well as legislation and policy initiatives.

The ***Integrated Planning, Reporting and Accountabilities*** branch is responsible for leading the strategic planning process and the department's annual planning and reporting cycle. The branch provides advice and guidance to the department by undertaking research and evaluation of departmental programs and services and by providing statistical support for policy and program development. The branch is responsible for corporate data analysis, monitoring and reporting on the performance of departmental programs and services. In addition, the branch is responsible for Project Portfolio Management.

The ***Policy, Legislation & Intergovernmental Relations*** branch is responsible for the development of departmental policy and legislative proposals and the provision of ongoing support and advice on the interpretation of departmental legislation. The branch is the departmental lead on a number of interdepartmental tables and it represents the province on various intergovernmental forums related to

housing, social services and First Nations matters. The branch is also the departmental lead on legal and litigation matters and on the department's response to inquiries and investigations by the Ombudsman, the Access to Information and Privacy Commissioner, the Commissioner of Official Languages, the Child and Youth Advocate, and the Human Rights Commission.

The ***Human Resource Services*** branch provides support and consulting services to management and staff in an effort to increase organizational effectiveness and performance. The branch endeavours to create and sustain a vibrant, healthy, safe and high performing workforce that provides excellent service to the citizens of New Brunswick. Comprised of two business units, Employee Relations Services and Employee and Organizational Development, the branch works collaboratively to meet its mandate and objectives, while supporting the strategic goals of the department and Government of New Brunswick.

The ***Finance and Administration*** branch works with management to ensure the department's financial resources are spent within the government's fiscal framework. The branch provides information and advice to ensure consistency in budgeting, financial reporting and administration. The branch provides auditing services to carefully monitor the department's programs and services activities. The branch provides records management for central office and facilities management services for the department.

Highlights:

- The Integrated Planning, Reporting and Accountabilities branch developed and implemented a departmental strategic plan focusing on three strategic themes: Enhanced Quality of Life, Living within our Means, and Organizational Readiness.
- The Policy, Legislation and Interdepartmental Relations branch successfully negotiated the *Canadian Mortgage and Housing Corporation – New Brunswick Investment in Affordable Housing 2014-2019 Extension Agreement*, a combined federal-provincial investment of $78 million over five years to help more individuals and families in need of housing.
- The Human Resource Services branch established a People Excellence Committee. This is a standing committee of Social Development's Senior Management Group which provides a forum for horizontal collaboration, discussion, strategizing and planning aimed at achieving business results by focusing on our most valuable asset, our people.
- The Human Resource Services branch, in partnership with Social Development leaders in both the eight regional and central offices, facilitated employee sessions aimed at engaging employees in a dialogue to identify suggestions and solutions to improve their work environment, as well as overall employee engagement and productivity.
- The Finance and Administration branch ensured the department was under budget by $6.26 million.
- The Information Technology Services branch is responsible for the Integrated Housing Solution project. This is a large business transformation project, with a mandate of modernizing the public housing business and replacing the aging technology that supports it. Significant headway has been made to streamline the business processes and introduce many efficiencies and improvements. As a result of the project, clients will be served more effectively and efficiently.

The ***Information Technology Services*** branch is responsible for the design, development and implementation of innovative business solutions through partnering with the department's divisions. It also supports all departmental program areas in achieving their business objectives through provision of appropriate information technology solutions and services such as client business system support, applications maintenance, contract management, enterprise architecture and security services.

Communications Branch

The **Communications** branch provides leadership in the planning, development and implementation of departmental communications and public awareness initiatives. The branch is responsible for: providing strategic communications advice and support to the minister, deputy minister, senior staff, departmental staff and central government. It is also responsible for: responding to requests from media outlets, media relations support; media monitoring; writing news releases and speeches; issuing news releases and organizing news conferences; writing, proofreading, editing and design services; assisting staff in the development of promotional material and advertising copy; managing the department's intranet and internet sites and supporting the minister during the legislative session.

Performance Excellence Process Unit

The **Performance Excellence Process** unit provides leadership for the adoption of a performance excellence process in the department. This process is a results-oriented, long-term approach to the way that the department manages its business of increasing efficiency and accountability, improving services to the public, streamlining administration and seeing continuous improvements across the department. It uses several best practice methodologies and tools including a strategy map, balanced scorecard, SOMIA (Strategy, Objective, Measure, Initiative and Action Plan) and Lean Six Sigma process improvement.

Highlights:

The Performance Excellence Process team facilitated four Lean Six Sigma projects and Waste Walk exercises and found savings of $768,568. As part of the Lean Six Sigma projects, standardization was implemented in several program areas.

Four process improvement facilitators are trained in Lean Six Sigma.

Financial Information

This financial overview was prepared based on the best available information at the time of publication, and therefore, may not correspond exactly with the figures that were subsequently published in the public accounts.

Expenditures	Budget ($000)	Actual ($000)	Variance Over (Under) ($000)	% Over (Under)	Note
Corporate and Other Services	12,426.3	11,954.5	(471.8)	(3.8)	
Income Security – Service Delivery Costs	20,120.9	20,696.6	575.7	2.9	
Income Security – Benefits	215,996.0	218,178.3	2,182.3	1.0	1
Child Protection and Child Development	122,635.8	121,195.2	(1,440.6)	(1.2)	2
Long-Term Care	587,533.5	582,092.8	(5,440.7)	(0.9)	3
Housing	78,648.5	77,363.0	(1,285.5)	(1.6)	4
Other Benefits	32,200.0	31,816.5	(383.5)	(1.2)	
Total	**$1,069,561.0**	**$1,063,296.9**	**($6,264.1)**	**(0.6)**	

Special Purpose Account Expenditure	Budget ($000)	Actual ($000)	Variance Over (Under) ($000)	% Over (Under)	Note
CMHC Funding Account	$18,851.0	$16,221.6	($2,629.4)	(13.9)	5

Revenues	Budget ($000)	Actual ($000)	Variance Over (Under) ($000)	% Over (Under)	Note
Return on Investment	3,105.0	2,235.0	(870.0)	(28.0)	
Licences and Permits	40.0	30.4	(9.6)	(24.0)	
Sale of Goods and Services	19,071.0	16,655.1	(2,415.9)	(12.7)	6
Miscellaneous	7,646.0	6,808.2	(837.8)	(11.0)	
Conditional Grants – Canada	27,752.0	27,909.5	157.5	0.6	
Total	**$57 614.0**	**$53 638.2**	**($3 975.8)**	**(6.9)**	

Special Purpose Account Revenue	Budget ($000)	Actual ($000)	Variance Over (Under) ($000)	% Over (Under)	Note
CMHC Funding Account	$11,189.0	$9,911.6	($1,277.4)	(11.4)	7

Notes on significant variances:

1. Over budget due to social assistance caseload decline lower than anticipated.
2. Under budget due to decreased costs for Child Protection Services and Community Based Services for Children with Special Needs.
3. Under budget due to lower costs for long-term care and disability support services.
4. Under budget due to implementation delays for Affordable Rental Housing Program.
5. Lower than anticipated spending on housing projects.
6. Lower than anticipated revenue for Public Housing Rental Units and Residential Units.
7. Lower recoveries due to lower than anticipated spending on housing projects and lower interest rates.

Summary of Staffing Activity

Pursuant to section 4 of the *Civil Service Act,* the deputy minister of the Department of Human Resources delegates staffing to each deputy head for their respective departments. Below is a summary of the staffing activity for 2013-2014 for the Department of Social Development.

The department advertised 71 competitions, including nine open (public) competitions and 62 closed (internal) competitions.

Pursuant to section 15 and 16 of the *Civil Service Act,* the department made the following appointments using other processes to establish merit than the competitive process:

Appointment type	Appointment description	Section of the *Civil Service Act*	Number
Specialized Professional, Scientific or Technical	An appointment may be made without competition when a position requires: • a high degree of expertise and training • a high degree of technical skill • recognized experts in their field	15(1)	0
Equal Employment Opportunity Program	This program provides Aboriginals, persons with disabilities and members of a visible minority group with equal access to employment, training and advancement opportunities.	16(1)(a)	0
Department Talent Management Program	This program identifies permanent employees in corporate and departmental talent pools, who meet the four-point criteria for assessing talent, namely performance, readiness, willingness and criticalness.	16(1)(b)	0
Lateral transfer	The Government of New Brunswick transfer process facilitates the transfer of employees from within Part I, II (School Boards) and III (Hospital Corporations) of the Public Service.	16(1) or 16(1)(c)	11
Regular appointment of casual/temporary	An individual hired on a casual or temporary basis under section 17 may be appointed without competition to a regular properly classified position within the Civil Service.	16(1)(d)(i)	7
Regular appointment of students/ apprentices	Summer students, university or community college co-op students or apprentices may be appointed without competition to an entry level position within the Civil Service.	16(1)(d)(ii)	0

Summary of Legislation and Legislative Activity

The Department of Social Development did not introduce any legislative bills during the report period 2013-2014.

To view all Department of Social Development Acts and Regulations;
visit: http://laws.gnb.ca/en/deplinks?subjectnumber=33

Summary of Official Languages

Introduction

Stemming from the Government Plan on Official Languages (2011-2013), Social Development recognizes its obligation to implement and report annually on the progress of the Official Languages Action Plan 2011-2014.

Focus 1

To ensure access to service of equal quality in English and French throughout the province, the department updated and maintained linguistic profiles to ensure it has the capability to offer quality services in both official languages. The following activities were completed:

- SD reviewed its current practices with respect to second language training including expenditures, availability, accessibility and process for selection of candidates aiming to improve process, transparency, fairness and consistency across SD.
- SD explored incorporating the provision of second language training into its overall talent management process to ensure that monies are targeted based on organizational need and service delivery demands.

Focus 2

To ensure an environment and climate that encourages the employee's use of the official language of choice in their workplace the department's personnel services and other administrative services provided to employees were offered and provided in the employees' official language of choice. The following activities were completed:

- SD conducted regular, ongoing education and promotion of the concept of team capability to offer quality personnel and administrative services to SD staff in both official languages.
- SD reviewed its current service delivery practices by branch and requested that formal contingency plans be submitted to ensure that mechanisms are in place to provide quality services in both official languages.
- SD identified all personnel and administrative forms and letters used by staff and explored the possibility of having those letters in a single bilingual format (English on one side and French on the other).

To ensure an environment and climate that encourages the employee's use of the official language of choice in their workplace, the department implemented mechanisms to enable the employee to communicate in the language of his or her choice if the supervisor cannot communicate in the official language chosen by the employee. The following activity was completed:

- SD reviewed its current service delivery practices by program area and requested that formal contingency plans be submitted to ensure that mechanisms are in place to provide quality services in both official languages.

To ensure an environment and climate that encourages the employee's use of the official language of choice in their workplace, the department provides work tools to employees simultaneously in both official languages. The following activity was completed:

- SD continues its ongoing practice of providing and making work tools available to employees simultaneously in both official languages.

Focus 3

To ensure official bilingualism is a fundamental value conveyed by government and its employees, the department gathers information and compiles status updates through its established accountability and monitoring mechanisms in order to complete the special section in the department's annual report dealing with official languages.

Focus 4

To ensure public service employees have a thorough knowledge and understanding of the *Official Languages Act,* relevant policies, regulations and the province's obligations with respect to official languages the department ensures the employee performance review process includes discussions about official languages. The following activity was completed:

- SD ensured that all updated performance review forms and tools for managers were included on the SD intranet site.

Conclusion

The department's Official Languages Action Plan implementation has heightened employee's awareness of and sensitivity to the responsibilities of the *Official Languages Act* in day-to-day work and in the quality of programs provided to the public.

Meeting the linguistic profiles to fill bilingual job positions is an ongoing challenge in carrying out the 2011-2014 Official Languages Action Plan.

Summary of Recommendations from the Office of the Auditor General

Foster Homes – 2013 Auditor General's Report, Volume 2	Recommendations	
	Total	Adopted
Foster home standards	2	0
Approving foster homes	1	0
Monitoring foster homes	1	0
Foster home supply	1	0
Funding for foster homes	4	0
Program information	1	0
Public reporting	1	0

Review of Nursing Home Contract with Shannex Inc. – 2009 Auditor General's Report, Volume 3	Recommendations	
	Total	Adopted
Review of Nursing Home Contract with Shannex Inc.	10	6

The 2013 Auditor General Report findings were presented to the department in October 2013. Progress has been made on implementing the recommendations; however, none were in effect by March 31, 2014.

New Nouveau Brunswick

Ministère du Développement social

Rapport annuel 2013-2014

New Nouveau Brunswick

Ministère du Développement social

Rapport annuel 2013-2014

Ministère du Développement social
Rapport annuel 2013-2014

Publié par:
Ministère du Développement social
Province du Nouveau-Brunswick
CP 6000, Fredericton NB E3B 5H1 CANADA

Imprimé au New Brunswick

ISBN 978-1-4605-0613-4 (édition bilingue imprimée)
ISBN 978-1-4605-0615-8 (PDF : version française)
ISSN 1921-7056 (édition bilingue imprimée)
ISSN 2368-5719 (PDF : version française)

10021

L'honorable Jocelyne Roy Vienneau
Lieutenante-gouverneure du Nouveau-Brunswick

Madame la Lieutenante-gouverneure,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel du ministère du Développement social pour l'exercice financier du 1er avril 2013 au 31 mars 2014.

Je vous prie de recevoir, Madame la Lieutenante-gouverneure, l'assurance de ma très haute considération.

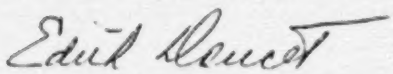
L'honorable Cathy Rogers
Ministre

L'honorable Cathy Rogers
Ministre du Développement social

Madame,

Je suis heureuse de vous soumettre le présent rapport annuel du ministère du Développement social pour l'exercice financier du 1er avril 2013 au 31 mars 2014.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.



Edith Doucet
Sous-ministre

Table des matières

Message de la ministre 1

Message de la sous-ministre 2

Faits saillants 3

Priorités stratégiques 5

Gestion stratégique 5

Les approches du Schéma stratégique 5

Schéma stratégique du Ministère 5

Mesures du rendement 7

Survol des opérations du ministère 13

Division de la conception des programmes et de gestion de la qualité 14

Division de la prestation des programmes 15

Division des services ministériels 16

Direction des communications 17

Unité du processus d'excellence du rendement 17

Information financière 18

Résumé des activités de recrutement 20

Résumé des projets de loi et des activités législatives 21

Résumé des activités liées aux langues officielles 22

Résumé des recommandations du bureau de la vérificatrice générale 24

Message de la ministre

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel 2013-2014 du ministère du Développement social, qui offre cette année une toute nouvelle présentation et mise en page.

La première des priorités du Ministère au cours de la dernière année consistait à offrir des programmes et des services de qualité aux Néo-Brunswickois tout en veillant à leur viabilité. C'est grâce au travail acharné et au dévouement de nos précieux employés, qui relèvent des défis quotidiennement en entreprenant des initiatives et des projets spéciaux uniquement pour aider les autres, que nous pouvons y arriver.

En 2013-2014, le ministère du Développement social a mis en œuvre diverses initiatives qui ont amélioré les conditions de vie des aînés, des personnes à faible revenu ainsi que des familles, des enfants et des personnes ayant un handicap.

L'adoption d'un grand nombre de réformes touchant les politiques relatives à l'aide sociale a marqué une étape importante pour le Ministère au cours de la dernière année. Ces changements qui s'inscrivent dans le travail constant qui est accompli pour réduire la pauvreté au Nouveau-Brunswick devraient avoir un effet positif sur nos clients.

En ce qui concerne le domaine des soins aux aînés, le Ministère a continué à construire, remplacer, agrandir, rénover et réparer des foyers de soins.

Parmi les réalisations notables de 2013-2014, nous comptons également la modernisation du programme de soutien aux enfants ayant un handicap et à leur famille. Le Programme de soutien aux familles pour les enfants ayant un handicap, auparavant connu sous le nom de programme de Services communautaires destinés aux enfants ayant des besoins spéciaux, offre un soutien social et des ressources financières pour aider les familles à répondre aux besoins particuliers de leur enfant en matière de développement.

Il ne s'agit là que d'une partie des nombreuses activités et du travail extraordinaire qui ont été réalisés cette année, toujours dans le respect du budget.

Bien du travail nous attend encore dans les domaines qui importent le plus aux Néo-Brunswckois.

J'ai hâte de voir les progrès qui seront réalisés au cours de la prochaine année.

Cathy Rogers
Ministre

Message de la sous-ministre

Au cours de la dernière année, beaucoup d'importantes initiatives ont été prises en appui à la mission du Ministère, qui consiste à accroître l'autonomie et à améliorer la qualité de vie des personnes dans le besoin ainsi qu'à les protéger.

Dans un contexte économique et fiscal difficile, le ministère du Développement social a connu une augmentation du nombre de demandes auprès de ses différents programmes et services. Nous avons travaillé dur pour changer notre façon de travailler et pour veiller à être en mesure de répondre à cette augmentation de la demande, à assurer la viabilité des services ainsi qu'à diminuer les coûts et à accroître nos moyens à l'interne. C'est donc avec plaisir que je signale que 2013-2014 a été une année de progrès et de réalisations.

Cette année, notre rapport annuel est présenté dans un nouveau format. Nous y avons apporté des changements pour dresser aux lecteurs un tableau clair de ce que nous faisons et pour expliquer en quoi consistent nos plans pour offrir de l'aide à ceux qui en ont le plus besoin.

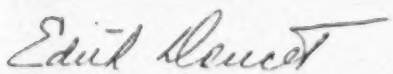
Le rapport met maintenant l'accent sur la présentation de l'information sur le rendement, qui offre au Ministère la structure nécessaire pour mesurer le progrès réalisé dans l'atteinte de ses objectifs et pour se conformer aux thèmes stratégiques de la province.

Avec l'adoption d'un système de gestion officiel et de la méthode Lean Six Sigma, notre ministère s'est donné le défi d'adhérer à une philosophie axée sur l'amélioration continue afin d'offrir au public des services de façon plus efficace et efficiente.

En 2013-2014, nous avons rempli les attentes cibles liées aux activités d'amélioration des services, comme le nombre de clients de l'aide sociale orientés vers le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail et la mise en œuvre d'un processus d'accueil centralisé.

Le travail de la dernière année a contribué à établir une base solide d'excellence du rendement au sein du ministère du Développement social et a commencé à mettre en place les circonstances favorables nécessaires à l'accroissement de notre culture de l'amélioration continue.

Notre équipe a fait un travail exceptionnel pour atteindre les objectifs de cette année et, alors que nous nous préparons pour l'année à venir, nous espérons qu'elle continuera à faire preuve d'autant de dévouement et d'engagement.



Edith Doucet
Sous-ministre

Faits saillants

Le Ministère a élaboré et mis en œuvre un plan stratégique ministériel axé sur trois thèmes stratégiques, soit une qualité de vie améliorée, vivre selon nos moyens et la préparation de l'organisation.

*

Le Ministère, en consultation avec le ministère des Communautés saines et inclusives et le ministère de la Santé, a élaboré la stratégie triennale *D'abord chez soi,* qui constitue un nouveau modèle de soins aux aînés rassemblant divers services et secteurs et visant à offrir un continuum complet de soins à domicile et de soins communautaires. Le principal objectif de cette stratégie consiste à aider les aînés à bien vieillir à la maison et dans leur collectivité ainsi qu'à améliorer les résultats pour les clients et à diminuer la demande de services de soins de santé et de soins à long terme, et ce, en évitant les admissions à l'hôpital et les placements en résidence inutiles. Le ministère du Développement social est le principal responsable de la stratégie *D'abord chez soi.*

*

Une importante restructuration du programme de Services communautaires destinés aux enfants ayant des besoins spéciaux a été menée à bien. Le nouveau programme, Programme de soutien aux familles pour les enfants ayant un handicap, a été conçu en fonction des commentaires fournis au Ministère dans le cadre d'une consultation publique menée auprès de diverses personnes et parties prenantes. Le programme offre du soutien social et des ressources financières pour aider les familles à répondre aux besoins particuliers de leur enfant en matière de développement. La modernisation du programme offrira davantage de soutien aux familles relativement à l'accès aux programmes et services dont ils ont besoin pour élever un enfant ayant un handicap et offrira aux enfants ayant un handicap et à leur famille une approche axée sur la famille et fondée sur les forces.

*

Le ministère du Développement social a apporté des améliorations à son programme de Services aux enfants pris en charge à la suite de la parution du rapport intitulé *À la recherche d'un chez-moi : Un compte rendu des premières auditions des jeunes pris en charge au Nouveau-Brunswick.* Le rapport a été rédigé à la suite des auditions des jeunes pris en charge dans le cadre desquelles des jeunes anciennement pris en charge ont fourni de l'information sur leur expérience et ont formulé des commentaires sur les améliorations qui pourraient être apportées au programme.

*

En appui au Plan de rénovation et de remplacement des foyers de soins 2011-2016, l'année financière 2013-2014 a vu l'ouverture de deux nouveaux foyers de soins, l'achèvement de la rénovation d'un foyer permettant l'ajout de 30 lits, la construction de deux foyers de soins, le lancement de quatre nouveaux chantiers de construction et le lancement de la phase de conception de huit foyers.

*

Dans le cadre de l'engagement à diminuer la pauvreté au Nouveau-Brunswick, le ministère du Développement social a apporté les plus importants changements aux politiques d'aide sociale depuis les années 1990. Ces améliorations devraient donner des résultats positifs pour les personnes ayant besoin d'un soutien du revenu et contribuer à les soutenir davantage. Voici les points saillants de cette réforme :

- Une augmentation des taux d'aide sociale de l'ordre de 7 % et une amélioration du barème qui ont permis d'augmenter les prestations d'aide sociale de beaucoup de clients.
- Des ajustements à la politique sur l'exemption de salaire afin de permettre aux prestataires de l'aide sociale de conserver 30 % de plus de leur revenu sans que cela touche leurs prestations.

- Des modifications aux déductions pour les frais de logement touchant les personnes ayant un handicap vivant avec leurs parents leur permettant de conserver une plus grande part de leurs prestations d'aide sociale.
- Un élargissement de la Politique sur le revenu des domiciles, dont un nouveau critère relatif aux besoins désignés qui favorise des conditions de logement rentables pour les clients aux prises avec de nombreux obstacles à l'emploi à long terme.
- Une hausse du supplément de revenu de 20 % pour les familles avec des enfants aux prises avec des frais de logement élevés.
- Une augmentation supplémentaire du supplément d'invalidité de 5 %.

*

Le Ministère a mis en œuvre un nouveau modèle de prestation des services centralisé pour le signalement des mauvais traitements ou des négligences concernant des enfants et des adultes.

*

Le Ministère a réalisé des économies de 768 568 $ en menant quatre projets Lean Six Sigma et mulitiples exercices de « chasse au gaspillage ». Dans le cadre des projets Lean Six Sigma, on a mis en œuvre la normalisation des différents programmes.

Priorités stratégiques

Gestion stratégique

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB) a instauré un système de gestion officiel qui met à profit les pratiques opérationnelles d'avant-garde en matière d'élaboration, de communication et de révision des stratégies. Grâce à ce processus, la fonction publique dispose d'une méthodologie ayant fait ses preuves dans les secteurs public et privé pour établir une stratégie.

Le système de gestion officiel commence par une vision stratégique. La vision du gouvernement s'exprime par les thèmes de la vision d'une économie plus forte et d'une meilleure qualité de vie, tout en vivant selon nos moyens. Cette vision stratégique s'articule autour du Schéma stratégique, un outil permettant de cibler les axes d'intervention et de donner une orientation globale dans une optique d'amélioration.

Les approches du Schéma stratégique

Le Schéma stratégique met l'accent sur ce qui est important pour les citoyens : stimuler la création d'emplois et accroître le nombre de gens qui travaillent, donner accès aux programmes et services nécessaires et s'assurer que les fonds publics sont utilisés de manière optimale.

La perspective financière tient compte des exigences financières dont nous avons besoin pour appuyer de façon durable l'engagement pris auprès des citoyens. Cette dimension financière s'attache principalement à soutenir le secteur privé afin de stimuler la croissance, de s'assurer que le gouvernement vit selon ses moyens en établissant un budget viable et de financer les programmes prioritaires pour contribuer à améliorer la qualité de vie des citoyens.

Les processus internes constituent l'action directe que doit prendre le gouvernement pour réaliser la vision. Ces processus constituent les améliorations stratégiques que le gouvernement doit mettre en œuvre avec succès pour concrétiser la vision. Chaque ministère établit ses propres objectifs et priorités, au regard des thèmes stratégiques définis, de manière à les harmoniser à ses programmes et ses besoins particuliers.

Les catalyseurs veillent à ce que le GNB soit prêt à exécuter la stratégie au moyen du processus interne. Les dirigeants et les employés doivent acquérir et adopter des comportements qui font participer autrui pour assurer la réussite des projets stratégiques. Les dirigeants doivent avoir accès en temps opportun à des renseignements pertinents et de qualité pour prendre des décisions stratégiques, et la culture de l'excellence du rendement doit harmoniser et souligner l'apport des personnes qui participent à la réalisation de la stratégie.

Schéma stratégique du Ministère

Le schéma stratégique du ministère du Développement social (DS) qui figure à la page suivante se veut un plan pour la description, la mesure et l'harmonisation de la priorité du Ministère. Il fait état des objectifs du Ministère relatifs à l'atteinte d'une économie plus robuste et à l'amélioration de la qualité de vie des citoyens, tout en vivant selon nos moyens financiers.

La mission du ministère du Développement social, soit offrir une **plus grande autonomie,** une **meilleure qualité de vie et** une **protection pour ceux dans le besoin**, décrit son rôle dans la prestation de services publics aux citoyens.

Améliorer la qualité de vie :

- Accroître le plus nombre de gens qui travaillent
- Prestation de services efficace pour la protection des personnes dans le besoin

- S'assurer que la main-d'œuvre est mieux préparée
- Fournir le bon service au bon moment et au bon coût
- Fournir des programmes et des services innovateurs

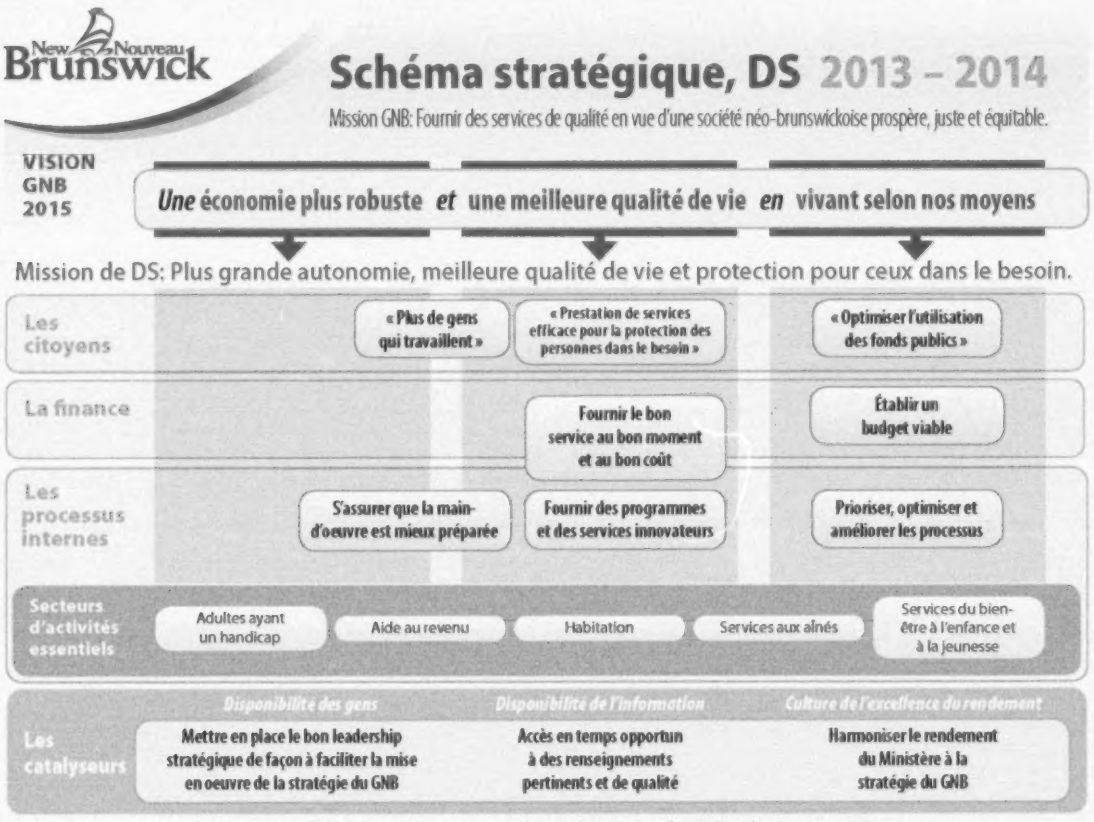
Vivre selon nos moyens :

- Optimiser l'utilisation des fonds publics
- Établir un budget viable
- Prioriser, optimiser et améliorer les processus

Catalyseurs :

- Mettre en place le bon leadership stratégique de façon à faciliter la mise en œuvre de la stratégie du GNB
- Accès en temps opportun à des renseignements pertinents et de qualité
- Harmoniser le rendement du Ministère à la stratégie du GNB

Les valeurs de la fonction publique du Nouveau-Brunswick sont à la base du schéma stratégique. Il s'agit des valeurs auxquelles nous adhérons chaque jour au travail. Elles sont essentielles pour produire un effet positif sur l'avenir de notre ministère et sur les personnes que nous servons.


New Nouveau Brunswick
Schéma stratégique, DS 2013 - 2014
Mission GNB: Fournir des services de qualité en vue d'une société néo-brunswickoise prospère, juste et équitable.
VISION GNB 2015
Une économie plus robuste et une meilleure qualité de vie en vivant selon nos moyens
Mission de DS: Plus grande autonomie, meilleure qualité de vie et protection pour ceux dans le besoin.
Les citoyens
« Plus de gens qui travaillent »
« Prestation de services efficace pour la protection des personnes dans le besoin »
« Optimiser l'utilisation des fonds publics »
La finance
Fournir le bon service au bon moment et au bon coût
Établir un budget viable
Les processus internes
S'assurer que la main-d'oeuvre est mieux préparée
Fournir des programmes et des services innovateurs
Prioriser, optimiser et améliorer les processus
Secteurs d'activités essentiels
Adultes ayant un handicap
Aide au revenu
Habitation
Services aux aînés
Services du bien-être à l'enfance et à la jeunesse
Disponibilité des gens
Disponibilité de l'information
Culture de l'excellence du rendement
Les catalyseurs
Mettre en place le bon leadership stratégique de façon à faciliter la mise en oeuvre de la stratégie du GNB
Accès en temps opportun à des renseignements pertinents et de qualité
Harmoniser le rendement du Ministère à la stratégie du GNB
VALEURS DE LA FONCTION PUBLIQUE DU N.-B. : COMPÉTENCE – IMPARTIALITÉ – INTÉGRITÉ – RESPECT – SERVICE

Mesures du rendement

Un cadre qui traduit la stratégie de l'organisation en objectifs et mesures du rendement a été élaboré en fonction du schéma stratégique afin de permettre au Ministère de mesurer les progrès réalisés dans l'atteinte de ses objectifs. Les mesures du rendement ne tiennent pas compte de l'ensemble des activités quotidiennes du Ministère, mais plutôt des thèmes stratégiques sur lesquels il doit se concentrer pour apporter des améliorations. Le tableau ci-dessous résume les mesures du rendement du ministère du Développement social pour 2013-2014.

Thème stratégique : Une meilleure qualité de vie	Mesures
Plus de gens qui travaillent	Médiane de l'exemption salariale des cas qui déclarent un salaire tout en recevant de l'aide sociale
S'assurer que la main-d'oeuvre est mieux préparée	Nombre de clients de l'aide sociale aiguillés vers Éducation postsecondaire, Formation et Travail
Prestation de services efficaces pour la protection des personnes dans le besoin	Pourcentage de dérogations discrétionnaires (voir la définition à la page 10) dans les évaluations des accueils en protection de l'enfance
Fournir le bon service au bon moment et au bon coût	Nombre de cas cessant de recourir à l'assistance sociale (différence nette)
Thème stratégique : Vivre selon nos moyens	**Mesures**
Établir un budget viable	Ratio des recettes budgétées et des recettes réelles

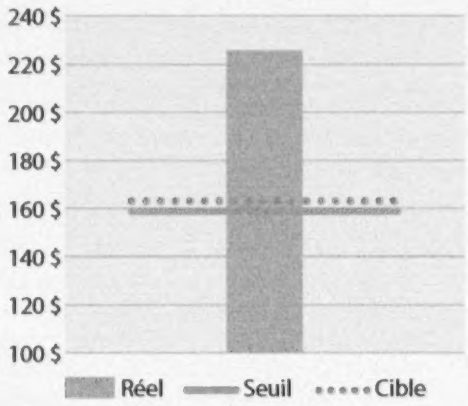
Une meilleure qualité de vie : Plus de gens qui travaillent

Mesure
Médiane de l'exemption salariale des cas qui déclarent un salaire tout en recevant de l'aide sociale

Description de la mesure
La médiane de l'exemption salariale des cas qui reçoivent de l'aide sociale est calculée en fonction du revenu estimé.

Rendement général
En raison des changements à la politique d'exemption de salaire touchant les clients de l'aide sociale, en vigueur depuis octobre 2013, la mesure a dépassé la cible pour l'année financière.

Seuil : 158,90 $
Cible : 163,00 $
Réel : 225,87 $



Raison d'être de cette mesure
Les clients qui reçoivent des prestations d'aide sociale veulent travailler et être autosuffisants. Le ministère du Développement social a des programmes en place pour les aider dans leur transition vers le marché du travail. Cette mesure représente notre succès à accroître le salaire médian signalé lorsque les clients travaillent.

La médiane de l'exemption salariale est calculée comme une mesure de l'efficacité des clients à obtenir un emploi qui leur permet de gagner un revenu en plus de leurs prestations d'aide sociale pour effectuer une transition vers le marché du travail. Plus la médiane de l'exemption salariale est élevée, plus les clients acquièrent de l'expérience en matière de travail et se préparent à effectuer leur transition vers le marché du travail et à quitter l'aide sociale.

Quels projets ont été entrepris au cours de l'année de déclaration pour atteindre le résultat?
Depuis octobre 2013, des changements à la politique d'exemption salariale permettent aux clients de garder 30 sous de chaque dollar supplémentaire gagné au-delà de l'ancien seuil d'exemption. Ce changement à la politique a encouragé davantage de clients à entrer sur le marché du travail ou à augmenter leur revenu.

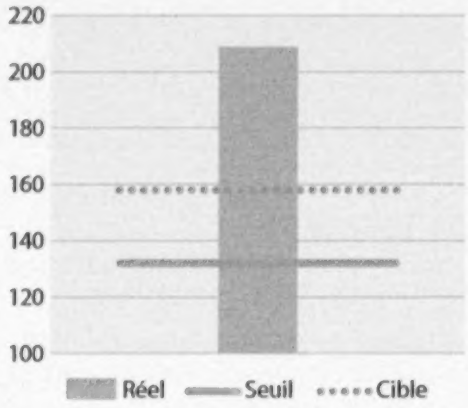
Une meilleure qualité de vie : S'assurer que la main-d'oeuvre est mieux préparée

Mesure
Nombre de clients de l'aide sociale aiguillés vers Éducation postsecondaire, Formation et Travail

Description de la mesure
Ceci est le nombre mensuel de clients de l'aide sociale aiguillés vers le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail pour des programmes de formation ou de formation au travail.

Rendement général
Cette mesure a dépassé la cible pour l'année financière.

Seuil : 132 cas par mois
Cible : 158 cas par mois
Réel : 209 cas par mois



Raison d'être de cette mesure
Nos clients sont mieux préparés à entrer sur le marché du travail grâce à la planification de cas et au fait que nous offrons le bon service au bon moment. Le fait de mesurer le nombre de cas aiguillés vers le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail fournit un indicateur du nombre de clients qui suivent actuellement une formation pour entrer sur le marché du travail ou qui accroissent leurs compétences pour favoriser leur sortie du programme d'aide sociale.

Quels projets ont été entrepris au cours de l'année de déclaration pour atteindre le résultat?
Tout au long de l'année financière 2013-2014, des améliorations ont été apportées au modèle de prestation de services d'options de développement de carrière.

Au cours de l'année financière 2013-2014, un total de 2 651 clients ont été aiguillés, ce qui représente une augmentation de 1 064 clients par rapport à l'année financière 2012-2013.

Les ministères du Développement social et de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail continuent à travailler en collaboration pour fournir des programmes de formation et d'emploi aux clients dans le besoin.

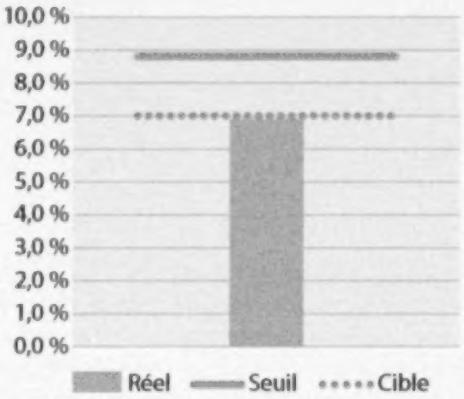
Une meilleure qualité de vie : Prestation de services efficace pour la protection des personnes dans le besoin

Mesure
Pourcentage de dérogations discrétionnaires dans les évaluations des accueils en protection de l'enfance

Description de la mesure
Cette mesure met l'accent sur l'efficacité du processus de prise de décisions relatives à la protection de l'enfance. Il s'agit d'un ratio entre le nombre de dérogations discrétionnaires et le nombre total d'orientations.

Rendement général
Le ministère du Développement social a connu du succès dans la mise en œuvre de l'accueil centralisé.

Seuil : 8,8 %
Cible : 7,0 %
Réel : 6,9 %



Raison d'être de cette mesure
Les dérogations discrétionnaires représentent l'utilisation par les travailleurs sociaux de leur expertise clinique pour évaluer efficacement les besoins des clients. Elles surviennent lorsque les superviseurs des travailleurs sociaux souhaitent rendre une autre décision que celle indiquée par l'outil d'évaluation. Cette mesure évalue également l'incidence de la mise en œuvre de l'accueil centralisé, qui visait la création d'une approche cohérente offrant un équilibre efficace entre le jugement clinique et l'outil d'évaluation fondé sur des données probantes.

Quels projets ont été entrepris au cours de l'année de déclaration pour atteindre le résultat?
Le Ministère a mis en œuvre l'accueil centralisé afin d'améliorer la cohérence et le niveau de service relatifs à la protection des personnes dans le besoin.

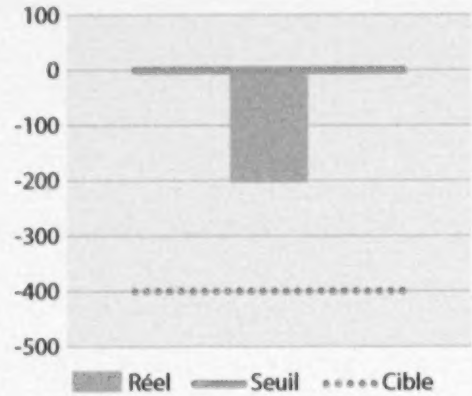
Une meilleure qualité de vie : Fournir le bon service au bon moment et au bon coût

Mesure
Nombre de cas cessant de recourir à l'assistance sociale (différence nette)

Description de la mesure
Ceci représente la différence nette entre le nombre de cas ayant recours à l'aide sociale en ce moment par rapport au mois de mars de l'année financière précédente.

Rendement général
Même si on a réussi à diminuer le nombre de cas ayant recours à l'aide sociale, la cible n'a pas été atteinte en 2013-2014.

Seuil : 0
Cible : -400
Réel : -203



Raison d'être de cette mesure
La diminution nette du nombre de cas ayant recours à l'aide sociale représente le travail du Ministère, qui a fermé avec succès des dossiers d'aide sociale. Au moyen de la planification de cas et de services ciblés, le Ministère travaille avec les clients qui peuvent entrer sur le marché du travail afin de les amener à l'autosuffisance.

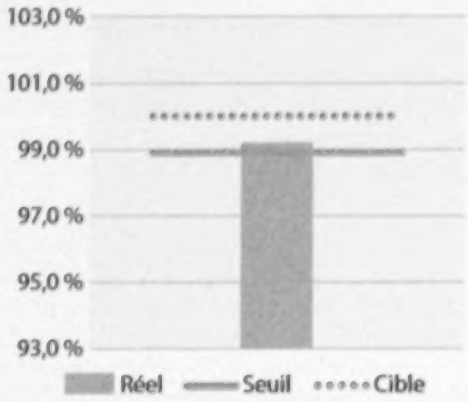
Quels projets ont été entrepris au cours de l'année de déclaration pour atteindre le résultat?
Un certain nombre de facteurs ont contribué au succès de la diminution de la charge de cas au cours de l'exercice financier 2013-2014, notamment, la réforme de l'aide sociale, qui a introduit des changements de politiques, ainsi qu'un partenariat du ministère du Développement social avec le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail grâce à des programmes d'emploi et de formation. Bien que la charge de cas ait diminué avec succès, le Ministère n'a pas été en mesure d'atteindre son objectif en raison des mauvaises conditions économiques. Les changements apportés à la politique sur les exemptions salariales par l'entremise de la réforme de l'aide sociale ont également augmenté la durée de transition des clients vers le marché du travail pour assurer un mouvement plus permanent.

Vivant selon nos moyens : Établir un budget viable

Mesure
Ratio des recettes budgétées et des recettes réelles

Description de la mesure
Le ratio mesure si le Ministère a dépassé son budget ou s'il a enregistré un excédent. Il se chiffrera à plus de 100 % s'il y a dépassement budgétaire et à moins de 100 % si on a plutôt enregistré un excédent.

Rendement général
Le budget total du Ministère se chiffrait à 1 069 000 000 $. Grâce à l'achèvement de plusieurs initiatives et à une surveillance étroite des dépenses, le Ministère avait un excédent de 6 300 000 $.



Seuil : 98,9 %
Cible : 100 %
Réel : 99,2 %

Raison d'être de cette mesure
Cet indicateur mesure la capacité du Ministère à gérer l'ensemble de ses dépenses par rapport au budget. Le gouvernement provincial doit veiller à ce que les dépenses soient gérées conformément au budget et être prêt à prendre des mesures correctives si on prévoit un dépassement budgétaire au cours de l'année.

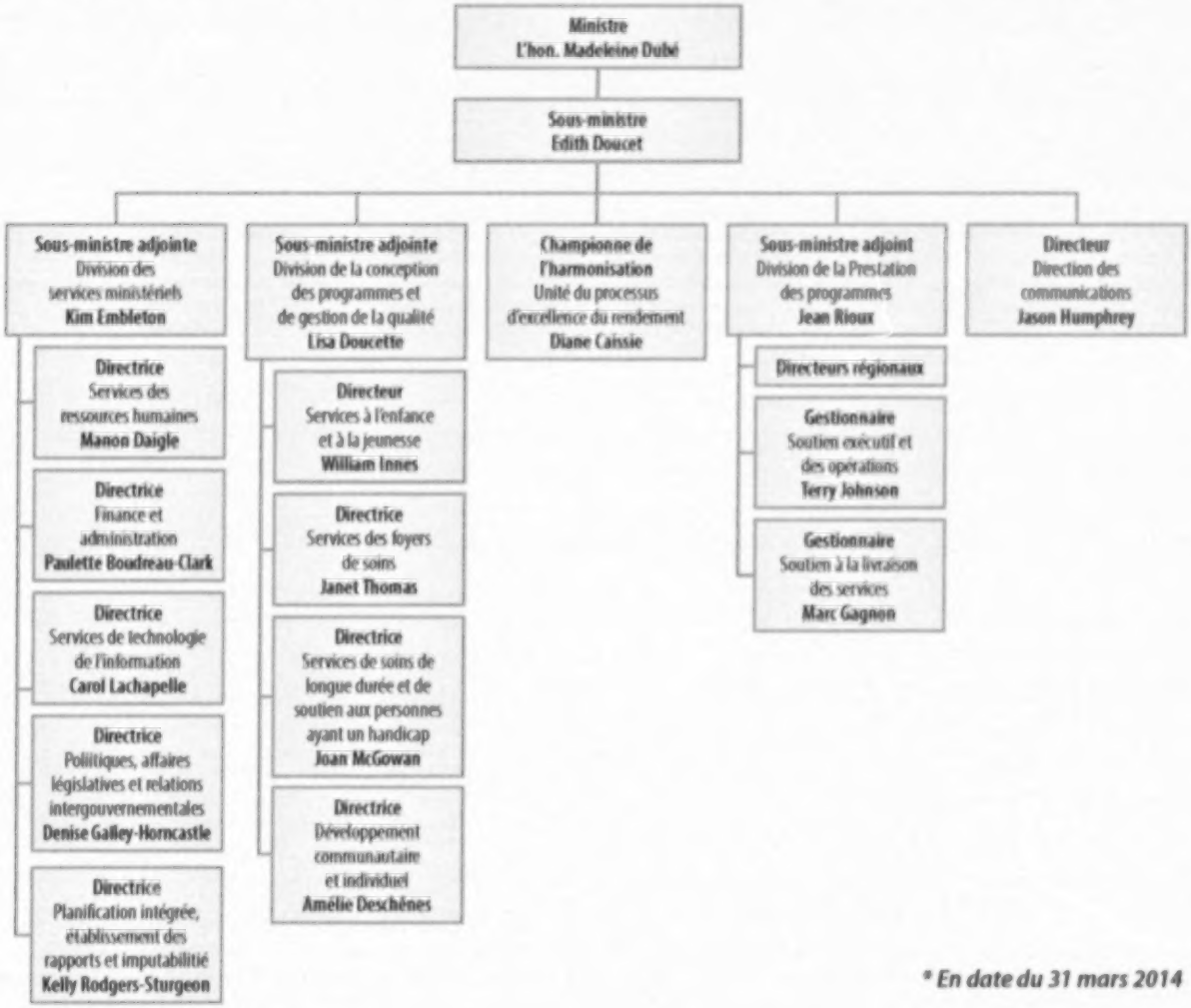
Quels projets ont été entrepris au cours de l'année de déclaration pour atteindre le résultat?
Pour atteindre cette cible, le ministère du Développement social a réalisé diverses initiatives, y compris des projets de « chasse au gaspillage » et Lean Six Sigma. Les projets Lean Six Sigma et la normalisation des processus dans différents secteurs de programme ont permis de réaliser des économies de 768 568 $.

Survol des opérations du ministère

Le ministère du Développement social s'efforce de fournir des programmes et services visant à offrir une plus grande autonomie, une meilleure qualité de vie et une protection pour les citoyens du Nouveau-Brunswick dans le besoin.

Dans la poursuite de sa mission, le Ministère avait embauché au 31 mars 2014 1 530 employés occasionnels, à temps plein ou contractuels.

Comme l'illustre l'organigramme ci-dessous, le Ministère est composé de trois divisions, d'une direction et d'une unité qui comptent sur une approche d'équipe pour appuyer les quatre principaux secteurs du Ministère, soit le développement communautaire et individuel, les services à l'enfance et à la jeunesse, les services de soins de longue durée et de soutien aux personnes ayant un handicap et les services des foyers de soins.



** En date du 31 mars 2014*

Division de la conception des programmes et de gestion de la qualité

La **Division de la conception des programmes et de gestion de la qualité** voit à planifier, à concevoir et à surveiller les programmes du ministère du Développement social. À ce titre, elle interprète les lignes directrices, les procédures, les politiques, les normes, les règlements et les lois provinciales concernant les programmes. À la suite de l'augmentation de la demande auprès des programmes et services à l'échelle de la province et de l'accroissement du déficit budgétaire de la province, la Division a concentré ses efforts sur le changement de la façon dont les services sont offerts sans en compromettre la qualité et la viabilité.

La Division est composée de quatre directions, soit les services à l'enfance et à la jeunesse, le développement communautaire et individuel, les services de soins de longue durée et de soutien aux personnes ayant un handicap et les services des foyers de soins.

La Direction des **services à l'enfance et à la jeunesse** voit à planifier, à concevoir et à surveiller l'ensemble des programmes et des services de bien-être à l'enfance et à la jeunesse du Ministère. Elle voit aussi à la mise à jour et à la surveillance constantes du système de formation en protection de l'enfance axée sur les compétences, ainsi qu'à la prestation de cette formation aux travailleurs sociaux en protection de l'enfance et leurs surveillants, y compris le personnel des Premières Nations, les gestionnaires de la prestation des programmes et les conseillers provinciaux de toute la province. Cette direction comprend le Programme de soutien aux familles pour les enfants ayant un handicap (anciennement programme de Services communautaires destinés aux enfants ayant des besoins spéciaux), le Programme d'adoption, les services d'accueil et d'évaluation, les services résidentiels pour enfants, les services de protection de l'enfance, les services aux enfants pris en charge, les services d'appui à la famille et les services aux parents biologiques.

La Direction du **développement communautaire et individuel** voit à planifier, à concevoir et à surveiller l'ensemble des programmes et services du Ministère visant à soutenir les personnes et les familles ainsi qu'à leur permettre de devenir et de demeurer autonomes. Cette direction comprend le Programme d'assistance transitoire, les services de gestion de cas pour les clients de l'aide sociale, le Programme de possibilités de perfectionnement professionnel pour les clients de l'aide sociale, le Programme de prestations prolongées, le Programme de prestations spéciales, les services des ordonnances de soutien familial, les services aux jeunes, le Programme de politique axée sur la jeunesse, le financement pour la lutte contre l'itinérance, le financement des maisons de transition, le Programme de logement public, le Programme de logement pour les ruraux et les Autochtones (locataires), le Programme de logement pour les ruraux et les Autochtones (propriétaires), le Programme de logement social à but

Faits saillants :

- La Direction du développement communautaire et individuel a mené des efforts communs afin d'améliorer le perfectionnement des compétences améliorant l'employabilité des bénéficiaires de l'aide sociale, qui ont permis de faire passer à 1 064 le nombre de clients orientés vers les services d'emploi et de formation offerts par le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail (augmentation de 67 % par rapport à 2011-2012).
- La Direction du développement communautaire et individuel a procédé à des ajustements aux programmes de logement qui ont donné les résultats suivants :
  - Un tout nouveau Programme de suppléments au loyer transférables pour personnes ayant un handicap qui a entraîné la création de 31 nouvelles subventions provinciales au logement pour les personnes ayant un handicap.
  - L'ajout de 170 unités locatives abordables partout au Nouveau-Brunswick grâce au Programme de logement locatif abordable.
- Dans le cadre du Plan de rénovation et de remplacement des foyers de soins 2011-2016 de la province, la Direction des services de soins de longue durée et de soutien aux personnes ayant un handicap a aidé le gouvernement dans la création et l'attribution de 704 nouveaux lits de soins spécialisés pour les clients atteints d'Alzheimer ou de démence.
- La Direction des services des foyers de soins a collaboré avec le secteur pour améliorer la gestion des réclamations de Travail sécuritaire NB, faisant passer le taux de l'industrie des foyers de soins de 5,46 $/100 $ à 4,60 $/100 $ des gains assurables.

non lucratif, le Programme de suppléments au loyer transférables, le Programme de suppléments au loyer, le Programme de logement locatif abordable, le Programme sur les initiatives de partenariats communautaires, le Programme de logements locatifs et de maisons de chambres, le Programme de conversion locatif, le Programme d'amélioration de l'habitat, le Programme d'aide à l'accession à la propriété/Programme de prêts pour la finition de l'habitat, le Programme de participation communautaire, le Programme d'orientation et de gestion du logement, le Programme fédéral-provincial de réparations et le Programme de réparations d'urgence.

La Direction des **services de soins de longue durée et de soutien aux personnes ayant un handicap** voit à planifier, à concevoir et à surveiller l'ensemble des programmes et services du Ministère offerts aux adultes ayant un handicap. Cette direction comprend les services de soins de longue durée, les services de soutien à domicile, les services résidentiels pour adultes, les activités de jour pour adultes et la protection des adultes.

La Direction des **services des foyers de soins** voit à planifier, à concevoir et à surveiller l'ensemble des services du Ministère offerts au secteur des foyers de soins dans le but d'améliorer la qualité de vie des résidents des foyers de soins, de contribuer à préserver leur dignité et de veiller à la prestation aussi efficace que possible de services appropriés de qualité en établissement résidentiel, dans les limites des ressources disponibles. À ce titre, elle offre notamment du soutien consultatif et financier pour les activités des foyers de soins ainsi que pour la gestion des établissements et assure la gestion des projets de rénovation et de remplacement des foyers de soins.

Division de la prestation des programmes

La **Division de la prestation des programmes** est composée de huit bureaux régionaux et de deux unités. Elle voit à la prestation des programmes, y compris de ceux offerts directement par le bureau central du Ministère. Tous les membres du personnel et les fonds liés à la prestation des programmes sont situés dans cette division.

Faits saillants :

- Au cours de la dernière année, la Division a travaillé en collaboration avec l'Organisation des mesures d'urgence et la Croix-Rouge pour répondre à diverses situations d'urgence, dont les suivantes :
  - L'incendie de forêt de Perth-Andover (mai 2013),
  - La tempête de verglas qui a touché la région de Saint John (décembre 2013),
  - Le déraillement de train à Plaster Rock (janvier 2014) et
  - La tempête de verglas qui a touché la région de Shediac/Richibucto (mars 2014).
- L'Unité de soutien exécutif et des opérations a entrepris le projet de gains d'efficacité à la sélection afin d'améliorer l'ensemble des services de sélection, de normaliser les processus et de diminuer le temps d'attente pour les requérants.
- L'Unité de soutien à la livraison des services a mis en œuvre un nouveau modèle de prestation de services centralisé pour signaler les situations de violence ou de négligence touchant des enfants ou des adultes.

Les **huit bureaux régionaux** sont responsables de la prestation des programmes provinciaux visant à appuyer les quatre principaux secteurs du Ministère, soit le développement communautaire et individuel, les services à l'enfance et à la jeunesse, les services de soins de longue durée et de soutien aux personnes ayant un handicap et les services des foyers de soins, ainsi que les services offerts par l'Unité de soutien à la livraison des services.

L'Unité de **soutien exécutif et des opérations** voit à offrir au quotidien du soutien au personnel des huit bureaux régionaux et du bureau central relativement à diverses questions opérationnelles. Les programmes offerts par l'unité sont la Commission consultative médicale et les services sociaux en cas d'urgence. L'unité est aussi chargée de la correspondance des cadres.

L'Unité de **soutien à la livraison des services** est responsable des services visant les enfants, les jeunes, les adultes et les aînés vulnérables. Ces programmes et services sont offerts par le bureau central du Ministère au moyen d'un modèle provincial de prestation de services à guichet unique et comprennent l'accueil centralisé pour les demandes de protection des enfants et des adultes, le service de permanence centralisé, la concertation familiale, la conférence pour une

intervention immédiate, les services de médiation en protection de l'enfance, les services de divulgation de renseignements après l'adoption et la vérification préalable de dossiers centralisée.

Division des services ministériels

La **Division des services ministériels** offre toute une gamme de services de soutien et de services directs essentiels aux quelques 1 530 employés du Ministère. Elle travaille en partenariat avec les autres divisions du Ministère et participe au succès de l'organisation sur le plan des finances, de la dotation en personnel, des technologies et de la gestion de l'information, de la recherche, de l'évaluation et de la planification ainsi qu'à la réussite de ses initiatives liées à la réglementation et aux politiques.

La **Direction de la planification intégrée, de l'établissement des rapports et de l'imputabilité** est responsable de diriger le processus de planification stratégique ainsi que le cycle annuel de planification et de reddition de comptes du Ministère. Elle fournit des conseils et des directives au Ministère en menant des recherches et des évaluations des programmes et services ministériels et en fournissant un soutien statistique pour l'élaboration des politiques et des programmes. Elle voit également à l'analyse des données du Ministère ainsi qu'à la surveillance du rendement de ses programmes et services et à la reddition de comptes à ce sujet. En outre, la Direction assure la gestion du portefeuille des projets.

La **Direction des politiques, des affaires législatives et des relations intergouvernementales** est chargée d'élaborer les politiques et les propositions législatives du Ministère et de fournir des conseils et un soutien constants relativement à l'interprétation de ses lois. Elle voit à représenter le Ministère dans diverses discussions interministérielles et représente la province dans différentes tribunes intergouvernementales liées au logement, aux services sociaux et aux questions relatives aux Premières Nations. Elle est également responsable au sein du Ministère des questions juridiques et de litige en plus de fournir une orientation au Ministère relativement à ses réponses aux demandes et enquêtes de l'ombudsman, de la commissaire à l'accès à l'information et à la

Faits saillants :

- La Direction de la planification, intégrée, de l'établissement des rapports et de l'imputabilité a élaboré et mis en œuvre un plan stratégique ministériel axé sur trois thèmes stratégiques, soit une qualité de vie améliorée, le respect de nos moyens et la préparation de l'organisation. En menant à bien ce plan stratégique, le Ministère contribuera également à ce que le gouvernement du Nouveau-Brunswick puisse atteindre sa vision.
- La Direction des politiques, des affaires législatives et des relations intergouvernementales a négocié avec succès le renouvellement jusqu'en 2019 de l'entente d'investissement dans le logement abordable conclue entre le Nouveau-Brunswick et la Société canadienne d'hypothèque et de logement. Il s'agit d'un investissement fédéral-provincial de 78 millions de dollars sur cinq ans visant à aider davantage de personnes et de familles qui ont besoin d'un logement.
- La Direction des services des ressources humaines a formé le Comité sur l'excellence des employés. Il s'agit d'un comité permanent du groupe des cadres supérieurs du ministère du Développement social qui offre une tribune pour la collaboration, la discussion, l'élaboration de stratégies et la planification horizontales dans le but d'atteindre des résultats opérationnels en se centrant sur notre bien le plus précieux, soit nos gens.
- La Direction des services des ressources humaines, en partenariat avec les responsables des huit bureaux régionaux et du bureau central du ministère du Développement social, a organisé des séances à l'intention des employés visant à les faire participer à un dialogue leur permettant de proposer des suggestions et des solutions afin d'améliorer leur milieu de travail ainsi que la mobilisation et la productivité générales des employés.
- La Direction des finances et de l'administration a veillé à ce que le Ministère enregistre un excédent budgétaire de 6,26 millions de dollars.
- La Direction du service de technologie de l'information est responsable du projet de solution de logement intégrée. Il s'agit d'un grand projet de transformation opérationnelle dont le mandat consiste à moderniser le système de gestion du logement et à remplacer la technologie vieillissante qui l'appuie. D'importants progrès ont été réalisés pour simplifier les processus opérationnels et mettre en place de nombreux gains d'efficacité et d'améliorations. Grâce à ce projet, les services offerts aux clients gagneront en efficacité et en efficience.

protection de la vie privée, du commissaire aux langues officielles, du défenseur des enfants et de la jeunesse et de la Commission des droits de la personne.

La **Direction des services des ressources humaines** offre un soutien et des services de consultation aux cadres et aux employés afin d'accroître l'efficacité et le rendement de l'organisation. Elle s'efforce de créer et de maintenir une main-d'œuvre dynamique, saine, sûre et très performante qui offre d'excellents services aux citoyens du Nouveau-Brunswick. La Direction, qui est composée de deux unités opérationnelles, soit l'Unité des services des relations avec les employés et l'Unité de perfectionnement du personnel et de développement organisationnel, travaille en collaboration afin de remplir son mandat et d'atteindre ses objectifs tout en appuyant les objectifs stratégiques du Ministère et du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

La **Direction des finances et de l'administration** travaille avec les cadres afin de veiller à ce que les ressources financières du Ministère soient dépensées conformément au cadre fiscal du gouvernement. Elle fournit des renseignements et des conseils afin de veiller à la cohérence des activités de budgétisation, de communication de l'information financière et d'administration. La Direction offre des services de vérification visant à surveiller de près les activités des programmes et services du Ministère. Elle assure la gestion de dossiers pour le bureau central et offre au Ministère des services de gestion des établissements.

La **Direction du service de technologie de l'information** voit à la conception, à l'élaboration et à la mise en œuvre de solutions opérationnelles novatrices en établissant des partenariats avec les différentes divisions du Ministère. Elle aide également tous les secteurs de programmes à atteindre leurs objectifs opérationnels en leur fournissant des services et des solutions de technologie de l'information appropriés, comme le soutien de gestion technique au système client, l'entretien des applications, la gestion des contrats, l'architecture d'entreprise et les services de sécurité.

Direction des communications

La Direction des **communications** dirige les activités liées à la planification, à l'élaboration et à la mise en œuvre des communications ministérielles et des initiatives de sensibilisation du public. La Direction est chargée de fournir des conseils et du soutien stratégiques liés à la communication à la ministre, à la sous-ministre, aux cadres supérieurs, au personnel du Ministère ainsi qu'au gouvernement. Elle voit aussi à répondre aux demandes des médias et à assurer les relations avec les médias; à surveiller les médias; à écrire des communiqués de presse et des discours; à diffuser des communiqués de presse et à organiser des conférences de presse; à offrir des services de rédaction, de relecture, de révision et de conception; à aider le personnel dans l'élaboration de matériel promotionnel et de publicité; à gérer les pages intranet du Ministère ainsi que ses sites Internet et à appuyer la ministre pendant la séance législative.

Unité du processus d'excellence du rendement

L'Unité du **processus d'excellence du rendement** dirige les activités liées à l'adoption d'un processus d'excellence du rendement au sein du Ministère, qui consiste en une approche à long terme axée sur les résultats de la façon dont le Ministère fait en sorte d'améliorer son efficacité et sa responsabilisation ainsi que les services offerts au public, de simplifier l'administration et de voir des améliorations constantes partout au sein du Ministère. Ce processus fait appel à plusieurs méthodes et outils de pratique exemplaire, notamment à un schéma stratégique, à un tableau de bord équilibré ainsi qu'aux méthodes d'amélioration des processus SOMIA (Stratégie, Objectif, Mesure, Initiative et Plan d'action) et Lean Six Sigma, dans le but d'harmoniser la stratégie du Ministère avec le schéma stratégique et le tableau de bord équilibré du gouvernement.

Faits saillants :

L'équipe du processus d'excellence du rendement a mené quatre projets Lean Six Sigma et multiples exercices de « chasse au gaspillage » qui ont permis de réaliser des économies de 768 568 $. Dans le cadre des projets Lean Six Sigma, on a mis en œuvre la normalisation de plusieurs secteurs de programmes.

Quatre facilitateurs de l'amélioration des processus ont reçu une formation Lean Six Sigma.

Information financière

Ce bilan financier a été préparé sur la base de la meilleure information disponible au moment de la publication et, par conséquent, peut ne pas correspondre exactement aux chiffres qui ont ensuite été publiés dans les comptes publics.

Dépenses	Budget (000 $)	Dépenses (000 $)	Écart plus (moins) (000 $)	% plus (moins)	Remarque
Services généraux et autres	12 426,3	11 954,5	(471,8)	(3,8)	
Services de la sécurité du revenu – coûts de la prestation des services	20 120,9	20 696,6	575,7	2,9	
Services de la sécurité du revenu – prestations	215 996,0	218 178,3	2 182,3	1,0	1
Services de bien-être à l'enfance et à la jeunesse	122 635,8	121 195,2	(1 440,6)	(1,2)	2
Soins de longue durée	587 533,5	582 092,8	(5 440,7)	(0,9)	3
Habitation	78 648,5	77 363,0	(1 285,5)	(1,6)	4
Autres prestations	32 200,0	31 816,5	(383,5)	(1,2)	
Total	**1 069 561,0 $**	**1 063 296,9 $**	**(6 264,1 $)**	**(0,6)**	

Compte à but spécial-dépenses	Budget (000 $)	Dépenses (000 $)	Écart plus (moins) (000 $)	% plus (moins)	Remarque
Compte de financement de la SCHL	18 851,0 $	16 221,6 $	(2 629,4 $)	(13,9)	5

Revenus	Budget (000 $)	Recettes (000 $)	Écart plus (moins) (000 $)	% plus (moins)	Remarque
Produits de placements	3 105,0	2 235,0	(870,0)	(28,0)	
Licences et permis	40,0	30,4	(9,6)	(24,0)	
Vente de biens et services	19 071,0	16 655,1	(2 415,9)	(12,7)	6
Recettes diverses	7 646,0	6 808,2	(837,8)	(11,0)	
Subventions conditionnelles – Canada	27 752,0	27 909,5	157,5	0,6	
Total	**57 614,0 $**	**53 638,2 $**	**(3 975,8 $)**	**(6,9)**	

Compte à but spécial-revenus	Budget (000 $)	Recettes (000 $)	Écart plus (moins) (000 $)	% plus (moins)	Note
Compte de financement de la SCHL	11 189,0 $	9 911,6 $	(1 277,4 $)	(11,4)	7

Remarques sur les désaccords considérables :

1. Au-delà du buget à cause d'une baisse plus faible que prévu du nombre de cas d'aide sociale.
2. En deçà du buget, grâce à une diminution des coûts associés aux services de protection à l'enfance et aux services communautaires destinés aux enfants ayant des besoins spéciaux.
3. En deçà du buget, grâce à une diminution des coûts des soins de longue durée et soutien aux personnes ayant un handicap.
4. En deçà du buget, à cause d'un retard dans la mise en œuvre du Programme de logement locatif abordable.
5. Inférieures aux dépenses prévues sur des projets de logement.
6. Revenu plus faible que prévu pour les logements sociaux locatifs et les logements résidentiels.
7. La diminution des recouvrements en raison des dépenses plus faibles que prévu sur des projets de logements et des taux d'intérêt plus bas.

Résumé des activités de recrutement

Conformément à l'article 4 de la *Loi sur la Fonction publique,* le sous-ministre du ministère des Ressources humaines délègue à chacun des administrateurs généraux les activités de dotation de leur ministère respectif. Vous trouverez ci-dessous un résumé des activités de dotation pour l'exercice 2013-2014 du Développement social.

Le ministère a annoncé 71 concours, soit neuf concours publics et 62 concours restreints (internes).

Conformément aux articles 15 et 16 de la *Loi sur la Fonction publique,* le ministère a effectué des nominations au moyen d'autres démarches visant à déterminer le mérite, sans concours, soit :

Type de nomination	Description de la nomination	Article de la *Loi sur la Fonction publique*	Numéro
Emplois professionnels, scientifiques ou techniques spécialisés	Une nomination peut être faite sans concours lorsqu'un poste requiert : • un degré élevé d'expertise et de formation, • un degré élevé de compétences techniques, • une reconnaissance à titre d'expert du domaine.	15(1)	0
Programme d'égalité d'accès à l'emploi	Ce programme offre aux Autochtones, aux personnes ayant un handicap et aux membres des minorités visibles l'égalité d'accès à des possibilités d'emploi, de formation et d'avancement.	16(1)(a)	0
Programme de gestion du talent au niveau ministériel	Ce programme identifie les employés permanents faisant partie des réserves de talents gouvernementales et ministérielles qui répondent aux quatre critères d'évaluation du talent, nommément le rendement, l'état de préparation, la volonté et le degré d'urgence.	16(1)(b)	0
Mutation latérale	Le processus de mutation du gouvernement du Nouveau-Brunswick facilite la mutation des employés de la partie I, II (conseils scolaires) et III (corporations hospitalières) de la fonction publique.	16(1) ou 16(1)(c)	11
Nomination d'employés occasionnels ou temporaires à un poste permanent	Une personne qui est embauchée à titre occasionnel ou temporaire en vertu de l'article 17 peut être nommée sans concours à un poste permanent ayant été bien classifié au sein de la fonction publique.	16(1)d)(i)	7
Nomination d'étudiants et d'apprentis à un poste permanent	Les étudiants pour les emplois d'été, les étudiants universitaires ou collégiaux de programmes CO-OP ou les apprentis peuvent être nommés à un poste de la fonction publique sans concours.	16(1)d)(ii)	0

Résumé des projets de loi et des activités législatives

Le ministère du Développement social n'a présenté aucun nouveau projet de loi pendant la période visée par le rapport 2013-2014.

Pour consulter l'ensemble des lois et des règlements du ministère du Développement social, veuillez visiter le : http://laws.gnb.ca/fr/deplinks?subjectnumber=33

Résumé des activités liées aux langues officielles

Introduction

À la suite de l'adoption du Plan sur les langues officielles 2011-2013 du gouvernement, le ministère du Développement social reconnaît qu'il détient l'obligation de mettre en œuvre des progrès relativement au Plan d'action en matière de langues officielles 2011-2014 et d'en rendre compte chaque année.

Axe 1

Pour veiller à ce que la population ait accès à des services de même qualité en français et en anglais partout dans la province, le Ministère a mis à jour et maintenu des profils linguistiques afin de s'assurer d'être en mesure d'offrir des services de qualité dans les deux langues officielles. Voici les activités qui ont été menées :

- Le DS a examiné ses pratiques actuelles liées à l'enseignement des langues secondes, y compris les dépenses, la disponibilité et l'accessibilité qui y sont associées ainsi que le processus de sélection des candidats, dans le but d'améliorer les processus, la transparence, l'équité et la cohérence au sein du Ministère.
- Le DS a intégré l'enseignement des langues secondes à son processus général de gestion des talents afin de veiller à ce que les fonds soient alloués en fonction des besoins organisationnels et des demandes de prestation de services.

Axe 2

Pour veiller à ce que le milieu et le contexte encouragent les employés à utiliser la langue officielle de leur choix au travail, les services au personnel et les autres services administratifs du Ministère destinés aux employés leur ont été offerts et fournis dans la langue officielle de leur choix. Voici les activités qui ont été menées :

- Régulièrement et de façon constante, le DS a donné de l'information sur le concept selon lequel le travail d'équipe permet d'offrir au personnel du DS des services au personnel et des services administratifs de qualité dans les deux langues officielles et en a fait la promotion.
- Le DS a examiné ses pratiques actuelles de prestation de service par direction et a demandé que des plans de contingence officiels soient présentés pour veiller à ce que des mécanismes soient en place pour offrir des services de qualité dans les deux langues officielles.
- Le DS a recensé toutes les lettres et tous les formulaires administratifs et destinés au personnel utilisés par le personnel et a examiné la possibilité de les produire dans un seul format bilingue (l'anglais d'un côté et le français de l'autre).

Pour veiller à ce que le milieu et le contexte encouragent les employés à utiliser la langue officielle de leur choix au travail, le Ministère a mis en œuvre des mécanismes pour leur permettre de communiquer dans la langue officielle de leur choix dans les cas où leur superviseur n'est pas en mesure de le faire. Voici l'activité qui a été menée :

- Le DS a examiné ses pratiques actuelles de prestation de service par secteur de programme et a demandé que des plans de contingence officiels soient présentés pour veiller à ce que des mécanismes soient en place pour offrir des services de qualité dans les deux langues officielles.

Pour veiller à ce que le milieu et le contexte encouragent les employés à utiliser la langue officielle de leur choix au travail, le Ministère fournit aux employés les outils de travail dans les deux langues officielles en même temps. Voici l'activité qui a été menée :

- Le DS continue à fournir et à rendre accessibles aux employés les outils de travail dans les deux langues officielles en même temps.

Axe 3

Pour veiller à ce que le gouvernement et ses employés adhèrent à la valeur fondamentale qu'est le bilinguisme officiel, le Ministère recueille des renseignements et compile les mises à jour de statut au moyen de ses mécanismes de reddition de comptes et de surveillance établis afin de remplir une section spéciale de son rapport annuel traitant des langues officielles.

Axe 4

Afin de veiller à ce que les employés de la fonction publique connaissent et comprennent bien la *Loi sur les langues officielles*, les politiques et les règlements pertinents ainsi que les obligations de la province en ce qui a trait aux langues officielles, le Ministère veille à ce que le processus d'examen du rendement des employés comprenne une discussion au sujet des langues officielles. Voici l'activité qui a été menée :

- Le DS a veillé à ce que tous les formulaires d'examen du rendement et les outils pour les gestionnaires mis à jour soient accessibles sur son site intranet.

Conclusion

La mise en œuvre du Plan d'action en matière de langues officielles du Ministère a sensibilisé les employés quant aux responsabilités qu'implique la *Loi sur les langues officielles* au quotidien ainsi qu'à son incidence sur la qualité des programmes offerts au public.

Le respect des profils linguistiques lorsqu'on pourvoit des postes bilingues constitue un défi constant relatif à la mise en œuvre du Plan d'action en matière de langues officielles 2011-2014.

Résumé des recommandations du bureau de la vérificatrice générale

Foyers d'accueil – Rapport 2013 de la vérificatrice générale, volume 2	Recommandations	
	Total	Adoptées
Normes pour les foyers d'accueil	2	0
Approbation des foyers d'accueil	1	0
Surveillance des foyers d'accueil	1	0
Disponibilité des foyers d'accueil	1	0
Financement des foyers d'accueil	4	0
Information sur le programme	1	0
Rapports destinés au public	1	0

Examen du contrat sur les foyers de soins conclu avec Shannex Inc. Rapport 2009 de la vérificatrice générale, volume 3	Recommandations	
	Total	Adoptées
Examen du contrat sur les foyers de soins conclu avec Shannex Inc.	10	6

Les résultats du Rapport 2013 de la vérificatrice générale ont été présentés au ministère en Octobre 2013. Il y a eu des progrès quant à l'exécution des recommandations cependant aucun ne fut mis en œuvre avant le 31 mars 2014.